

## **MOCIÓN**

### **MODIFICA EL CÓDIGO AERONÁUTICO CON EL OBJETO DE PROTEGER EN MEJOR FORMA LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS Y USUARIOS DEL TRANSPORTE AÉREO**

#### **Vistos:**

Lo dispuesto en los artículo 1º, 19º numerales 1º, 3º y 22º y 63º numeral 3) de la Constitución Política de la República y en el Código Aeronáutico.

#### **Considerando:**

1.- Que las comunicaciones y el transporte resultan de especial importancia en el mundo actual, particularmente para un país como Chile, cuya extensa geografía las hace imprescindibles para su desarrollo armónico.

En este sentido, el transporte aéreo presenta, por su rapidez, indudables ventajas respecto de las restantes alternativas.

2.- Que, lamentablemente, nuestro país cuenta con una anómala situación en dicho mercado.

Hasta hace algunos años dos líneas aéreas mantenían una competencia significativa, Lan Chile y Ladeco.

La fusión de ambas, autorizada por los organismos reguladores, pese a la notoria concentración de mercado que se ocasionó, dejó a Lan Chile, hoy Lan o Lan Express por largo tiempo como un cuasi monopolio en las rutas nacionales.

Por algunos años, Avant Airlines se constituyó en un intento serio de abrir el mercado, pero las prácticas predatorias de un tercer ofertante, AeroContinente, terminaron por sacarla de éste. A ello se sumó, posteriormente, el cese de operaciones de esta última, motivada en procedimientos judiciales.

3.- Que el ingreso de Sky Airlines, en algunas de las rutas del país, no ha logrado consolidar aún una competencia real en el mercado aéreo nacional, ya que su participación global es todavía muy reducida, en tanto existen itinerarios en que no existe competencia alguna.

4.- Que la incorporación de Aerolíneas del Sur al mercado motivó una gran esperanza, especialmente en las zonas extremas del país, como la Región de Magallanes, respecto de que esta vez se logrará consolidar un sistema más transparente y abierto, lo que aún no se consigue. En ese mismo sentido, el ingreso de la aerolínea brasileña GOL es incipiente y no puede, todavía, preverse su impacto.

5.- Que las circunstancias descritas en el mercado aéreo nacional motivan una gran preocupación de sus usuarios, en diversos sentidos.

En primer término, en cuanto a los valores de los pasajes, pues es sabido que la competencia constituye un importante estímulo para evitar alzas desmedidas.

Cabe hacer presente, en esta materia, que el mercado aéreo presenta ciertas particularidades en que las comparaciones se hacen difíciles, pues no se cuenta con toda la información disponible. En efecto, la existencia de pasajes muy diferenciados, según especificaciones y restricciones impone un significativo factor de distorsión a cualquier análisis. No basta, entonces, un simple cotejo de tarifas, ya que las alzas pueden fácilmente ser encubiertas a través de alteraciones en el régimen de cupos.

En segundo término, en cuanto a que la especial condición de operador único o en posición dominante por parte de un oferente le permite ejecutar ciertas prácticas, tales como suspensión o retraso de vuelos que muchas veces, más que en comprensibles factores climáticos o de seguridad, amparados por la ley, pudieran responder, únicamente, a situaciones comerciales de escasa venta o rentabilidad de algunos vuelos.

Por último, en lo referido a los derechos de los usuarios para obtener información fidedigna y clara respecto de todo lo concerniente al vuelo desde la compra del billete de boleto hasta su llegada a destino.

6.- Que, junto con las deficiencias anotadas, se constata que existe una legislación muy débil en materia de derechos de los usuarios del transporte aéreo, los que se contienen fundamentalmente el en Código Aeronáutico, cuyas disposiciones no han sufrido, en los últimos años, modificaciones sustantivas en lo relativo a indemnizaciones, compensaciones y reembolsos por cancelación o retardo en los vuelos y denegación de embarque.

7.- Que, por el contrario, en el derecho comparado se observan importantes esfuerzos, siendo el principal el Reglamento (CE) N° 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de febrero de 2004, que establece normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos.

8.- Que, por lo anterior creo indispensable, proponer las siguientes enmiendas al Código Aeronáutico:

a.- Para reemplazar completamente el Párrafo que regula el transporte de pasajeros, incorporando las siguientes temáticas:

- Obligar de los vendedores de billetes de boleto de informar, en forma objetiva y clara, respecto de las diversas alternativas existentes para las rutas, privilegiando aquéllas de menor valor y, entre éstas, los vuelos directos respecto de los que tienen escalas.
- Explicitar, al momento de la oferta y en los propios billetes las condiciones, restricciones y limitaciones de éstos, fuente permanente de dificultades y conflictos.
- Incorporar al texto las disposiciones administrativas referidas al transporte de personas con discapacidad o en grave estado de salud, con el objeto de facilitar el conocimiento de las normas.
- Perfeccionar las disposiciones respecto de la negativa de embarque, retardo y cancelación de los vuelos, equiparando las indemnizaciones, reembolsos y prestaciones adicionales a las vigentes en la Unión Europea.

b.- Establecer que en caso de un accidente aéreo el operador deberá anticipar a los familiares de las víctimas una parte de las futuras indemnizaciones para atender los gastos más inmediatos.

c.- Precisar que la sanción de las infracciones y el cobro de las indemnizaciones, prestaciones y reembolsos por retardos y cancelación de vuelos y por denegación de embarque se ajustarán a lo dispuesto en la ley 19.496, sin perjuicio al derecho de los usuarios de reclamar montos suplementarios por concepto de perjuicios por la vía ordinaria.

Por lo anterior, los Senadores que suscriben viene en presentar el siguiente:

## PROYECTO DE LEY

**Artículo Único:** Modifíquese el Código Aeronáutico, cuyo texto fue establecido por la Ley 18.916, del siguiente modo:

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

I.- Del transporte de pasajeros y sus derechos. (ARTS. 131 - 133)

**“Artículo 131.- Quienes comercialicen billetes de pasaje deberán ofrecer información objetiva, exacta y completa sobre las diversas alternativas de tarifas y modalidades de vuelo disponibles.**

**Deberán privilegiar ofertar aquéllas de menor valor en lugar de las de mayor costo y, a iguales precios, los vuelos directos respecto de los que tengan escalas o conexiones.**

**Permitirán, asimismo, a los usuarios acceder a la información contenida en la pantalla de los sistemas informáticos o a copias impresas de ella, si éstos así lo solicitaren y entregarán, por escrito y en forma clara toda información referida a las condiciones, restricciones y limitaciones de los billetes y al procedimiento a seguir en caso de cancelación o retraso de los vuelos y denegación de embarque.**

**Artículo 131 bis.- 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 e íntegra de las condiciones, restricciones y limitaciones a que estén sujetos.**

**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.**

**Lo anterior, no será aplicable a personas discapacitadas o de movilidad reducida que pueden valerse por sí mismas, las que sólo necesitarán acreditar esta situación a través de una certificación médica.**

**Un reglamento establecerá las condiciones bajo las cuales se autorizará el transporte de personas orgánicamente descompensadas, agónicas o inconscientes.**

**Artículo 132 bis.- El transportador que no embarcare a un pasajero que se hubiere presentado oportunamente y cuyo boleto de pasaje estuviere previamente confirmado en un vuelo determinado o que cancelare injustificadamente un vuelo, estará obligado a informar a éste, en forma escrita, de sus derechos y a entregarle las siguientes cuatro prestaciones:**

**1) Una indemnización compensatoria de acuerdo a la siguiente escala:**

**I.- Vuelos de hasta 1500 kilómetros: 9 Unidades de Fomento.**

**II.- Vuelos de más de 1500 y hasta 3500 kilómetros: 14.5 Unidades de Fomento.**

**III.- Vuelos de más de 3500 kilómetros: 22 Unidades de Fomento.**

**La distancia se medirá considerando el último punto a que el pasajero llegará con retraso, respecto del itinerario original como consecuencia de la denegación de embarque o de la cancelación.**

**En caso de denegación de embarque la indemnización se reducirá a la mitad si se ofrece al pasajero un transporte alternativo que le permita llegar al destino final con menos de dos, tres o cuatro horas de retraso, según se trate de los numerales I, II o III precedentes, respectivamente.**

**En caso de cancelación del vuelo el transportista podrá excusarse del pago si informa al pasajero con más de quince días de antelación o si, avisándole con una antelación menor, le ofrece una alternativa de viaje que le permita llegar al destino final con el retraso señalado en el inciso anterior. Corresponde al transportista probar la existencia y oportunidad de la información.**

**Las indemnizaciones a que se refiere este artículo se pagarán en forma inmediata en efectivo o a través de transferencias bancarias electrónicas o cheques. Sólo si el pasajero acepta podrá efectuarse el pago a través de bonos, descuentos futuros u cualquier otro servicio.**

**2) El reembolso del valor de su billete de pasaje o proporcionarles un transporte alternativo, de acuerdo a las siguientes alternativas:**

- a) **Reembolso del importe proporcional del trayecto no realizado e incluso de la parte efectuada si a consecuencia de la denegación o retardo el vuelo se ha hecho innecesario, junto con el retorno al punto de partida, si fuera el caso;**
- b) **La continuación del viaje hasta el destino final en el mismo u otro transportador, en las mismas condiciones estipuladas, a la brevedad posible; o**
- c) **La continuación del viaje hasta el destino final, en el mismo u otro transportador, en las mismas condiciones estipuladas, en una fecha que convenga al pasajero.**

**3) La alimentación y alojamiento por el período de espera necesario para comenzar el viaje, reanudarlo o retornar al origen y el transporte entre el lugar de alojamiento y el aeropuerto y viceversa; y**

**4) Acceso a dos llamadas de comunicación telefónica, o al envío de igual número de fax, telégrafos o correos electrónicos, a elección del pasajero.**

**Tratándose de la circunstancia prevista en la letra c) del numeral 2) precedente, los servicios de alojamiento, transporte y alimentación sólo se prestarán hasta la fecha en que hubiera sido posible reanudar el viaje conforme lo dispuesto en la letra b) del mismo precepto.**

**Artículo 133.- El transportador que iniciare, en forma injustificada, un vuelo con un retardo de más de dos horas respecto de la hora estipulada, deberá prestar al pasajero las atenciones señaladas en el numeral 3) del artículo precedente que correspondan según el horario.**

**Con todo, en caso que el retardo exceda a cinco horas el pasajero tendrá derecho, además, a lo dispuesto en la letra a) del número 2) del artículo anterior.**

**Artículo 133 bis.- Sólo serán causas justificadas para los efectos de lo dispuesto en los dos artículos precedentes, aquéllas señaladas en el artículo 127.**

**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 ante los tribunales y conforme al procedimiento señalado en el Título IV de la Ley 19.496.**

**Artículo 133 quater.- El ejercicio de las acciones señaladas en el artículo anterior no obstarán al cobro de montos indemnizatorios suplementarios o no considerados, ante los tribunales ordinarios, si se estima que los perjuicios materiales y**

***morales sufridos exceden la magnitud de los contenidos en este Párrafo.”***

2.- Incorpórase el siguiente inciso tercero al artículo 144:

***“El transportador estará obligado a identificar a los pasajeros afectados y a ofrecer a sus familiares, en un plazo no superior a quince días de ocurrida la tragedia, un abono anticipado de 1000 Unidades de Fomento para atender sus necesidades económicas inmediatas, lo que no supondrá un reconocimiento de su responsabilidad.”***

3.- Elimínese el artículo 147.

4.- Agréguese en el Capítulo II del Título IX el siguiente artículo 154 bis:

***“Artículo 154 bis.- La infracción a lo dispuesto en el artículo 131 y cualquier otra acción u omisión maliciosa que ocasione perjuicios al pasajero en la adquisición de los billetes de boleto, como asimismo, la vulneración del artículo 132 bis, en lo que se refiere a la información de los derechos de los pasajeros afectados por denegación de embarque o la cancelación de sus vuelos, se castigará con la multa a que hace referencia el inciso primero del artículo 24 de la ley 19.496 y su denuncia y sanción se ajustará a las normas de procedimiento de dicho texto legal.”***

Pedro Muñoz Aburto  
Senador