

COMISSÃO LATINO-AMERICANA  
DE AVIAÇÃO CIVIL



LATIN AMERICAN CIVIL  
AVIATION COMMISSION

COMISIÓN LATINOAMERICANA DE AVIACIÓN CIVIL

SECRETARÍA  
APARTADO 27032  
LIMA, PERÚ

CLAC/GEPEJTA/42-NE/05  
18/03/19

**CUADRAGÉSIMO SEGUNDA REUNIÓN DEL GRUPO DE EXPERTOS EN ASUNTOS  
POLÍTICOS, ECONÓMICOS Y JURÍDICOS DEL TRANSPORTE AÉREO (GEPEJTA/42)**

(Antigua Guatemala, Guatemala, 18 al 20 de marzo de 2019)

**Cuestión 1 del  
Orden del Día:**

**Transporte y Política Aérea**

- **Derechos de pasajeros**

(Nota de estudio presentada por Chile)

**Antecedentes**

1. Durante la 37ª Reunión del GEPEJTA, celebrada en Lima – Perú, en julio de 2016, se inició la discusión acerca de la revisión y modificación de la Resolución de Servicio al Cliente y Calidad Total (Resolución A18-3). Con el objetivo de incentivar las discusiones y posiciones acerca del tema, se conformó un Grupo ad hoc integrado por Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Cuba, Paraguay, Perú, Uruguay e IATA. El Grupo ha trabajado en diversas propuestas para actualizar la Resolución A18-03 - Criterios y directrices en materia de servicio al cliente y calidad total en los servicios aéreos y aeroportuarios. Se han revisado propuestas de Colombia y Brasil, pero aún no ha sido posible llegar a consenso por las diferencias en los énfasis de las propuestas.

2. En el afán de contribuir a arribar a un consenso para modificar la Resolución A18-03 y tomando en consideración los “Principios básicos de la OACI para la protección del consumidor”, Chile presenta una propuesta basada en la normativa nacional sobre derechos del pasajero aéreo.

**Contexto de la aviación comercial en Chile**

3. Los últimos 10 años el crecimiento promedio del tráfico aéreo en Chile ha sido cercano al 10% y actualmente operan más de 20 aerolíneas tanto nacionales como internacionales.

4. En este contexto de crecimiento constante la normativa aplicable en materia de derechos del pasajero aéreo databa desde la dictación del Código Aeronáutico en el año 1990, además de la aplicación supletoria de la ley sobre protección de los derechos de los consumidores.

5. Así, después de diez años de tramitación legislativa se aprobó la Ley N° 20.831 de 2015 que busca dar mayor protección al pasajero aéreo y actualiza la regulación en materia de entrega de

información, denegación de embarque por sobreventa, atraso y cancelación de vuelos, etc.

## **PRINCIPIOS DE LA NORMATIVA CHILENA**

6. Los principios que informaron estas modificaciones legales son:

### **a) Entrega de información**

Antes, durante y después de la relación contractual el pasajero requiere información que sólo la línea aérea puede entregar. En este sentido la normativa vigente recogió la importancia de la entrega de información en las distintas etapas y señaló una serie de obligaciones para el transportador.

### **b) Continuidad del viaje**

La normativa considera que el objetivo final del pasajero es realizar efectivamente el viaje que contrató y llegar a su destino. Por lo anterior, contiene alternativas para que el pasajero realice el vuelo. Por una parte, puede optar por continuar el viaje en condiciones distintas a las originalmente pactadas y, por otra parte, se le otorga a la línea aérea un lapso para buscar soluciones y embarcar al pasajero.

### **c) Uniformidad de la regulación**

Con el objetivo de evitar conductas estratégicas por parte de las líneas aéreas, se han establecido derechos equivalentes en el caso del retraso y de la cancelación. Lo anterior, impide que el transportador opte por utilizar el retraso o la cancelación considerando como criterio las obligaciones más o menos gravosas que proceden en cada caso.

## **Materias reguladas**

### **Derecho a información.**

El transportador tiene la obligación de informar a cada pasajero los derechos que le asisten en caso de retraso, cancelación y denegación de embarque. Adicionalmente el pasaje debe contener la explicitación clara de sus condiciones, restricciones y limitaciones, además de los derechos que proceden en caso de retraso, cancelación, denegación de embarque y pérdida o destrucción del equipaje.

La línea aérea debe tener a disposición de los pasajeros folletos informativos con especificación de sus derechos en un lugar visible de sus oficinas de venta y en los mostradores de los aeropuertos. Por su parte de la Junta de Aeronáutica Civil de Chile debe publicar en un lugar destacado de su sitio web los vuelos retrasados y cancelados, por línea aérea, ruta y aeropuerto, para operaciones nacionales e internacionales, en forma desagregada e individual por cada vuelo.

### **Denegación de embarque.**

La ley regula los derechos de los pasajeros en caso de denegación de embarque por sobreventa.

En primer lugar, existirá un llamado a personas que voluntariamente no embarquen a cambio de las prestaciones que ofrezca la aerolínea. Si los voluntarios no son suficientes, los pasajeros que no sean embarcados por la aerolínea podrán, a su elección, perseverar o no perseverar en el contrato de transporte aéreo.

Cuadro resumen:

Pasajero decide no perseverar en el contrato (no embarca)	- Reembolso del precio del pasaje y Compensación (2 a 20 UF <sup>1</sup> , según tabla), si el pasajero acepta. Si no acepta puede demandar indemnización de perjuicios.
Pasajero decide perseverar en el contrato (embarca en el siguiente vuelo o transporte alternativo)	<u>Vuelo sale en menos de 3 horas</u> - Embarca en el siguiente vuelo o transporte alternativo. - No procede tabla de compensaciones.
	<u>Vuelo sale en más de 3 horas</u> - Embarca en el siguiente vuelo o transporte alternativo. - Compensación (2 a 20 UF, según tabla), si el pasajero acepta. Si no acepta puede demandar indemnización de perjuicios. - Prestaciones asistenciales que procedan.

#### **Atrasos y cancelaciones.**

Considerando que el objetivo del pasajero es realizar el viaje, la normativa apunta a crear las condiciones para que la aerolínea pueda ofrecer el viaje en condiciones semejantes a lo pactado inicialmente. Es así como se ha establecido una ventana de tres horas, para que las respectivas aerolíneas provean lo necesario para asegurar la continuidad del viaje.

Adicionalmente, para evitar comportamientos estratégicos de la línea aérea, tanto al atraso como a la cancelación se les ha dado un tratamiento similar. Si existen diferencias en las consecuencias en caso de retraso y cancelación las líneas aéreas preferirán aquel comportamiento que sea menos gravoso.

Cuadro resumen:

Atraso	a. A elección del pasajero: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Embarcar en el siguiente vuelo o transporte alternativo; o</li> <li>- Solicitar reembolso si el retraso es superior a 3 horas.</li> </ul> b. Prestaciones asistenciales por retraso imputable superior a 3 horas. c. Puede demandar indemnización de perjuicios por retraso imputable superior a 3 horas o 4 horas en vuelos que utilicen aeronaves que hayan sido diseñadas para una capacidad de hasta 29 asientos.
--------	---

---

1 UF: Unidad de Fomento. Es una unidad reajutable fiada por el Banco Central de Chile conforme a los índices de inflación. Actualmente 1 UF equivale aproximadamente a CL\$ 27.566.- (US\$ 40.00).

Cancelación	<p>a. Elección del pasajero:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Embarcar en el siguiente vuelo o transporte alternativo; o</li><li>- Reembolso, salvo que aerolínea ofrezca tomar otro vuelo que permita al pasajero salir a su destino, con no más de tres horas de retraso respecto del vuelo cancelado.</li></ul> <p>b. Prestaciones asistenciales por cancelación imputable superior a 3 horas.</p> <p>c. Puede demandar indemnización de perjuicios por cancelación imputable, salvo que la aerolínea ofrezca al pasajero tomar otro vuelo que le permita salir a su destino con no más de 3 horas de retraso respecto del vuelo cancelado o 4 horas en vuelos que utilicen aeronaves que hayan sido diseñadas para una capacidad de hasta 29 asientos.</p>
-------------	---

### **Retraso, daño, pérdida o destrucción del equipaje.**

Esta es una materia que no fue modificada en el año 2015. El Código Aeronáutico establece que el pasajero tiene derecho a trasladar su equipaje consigo, dentro de los límites de peso y volumen que se determinen en el contrato. El equipaje comprende tanto el registrado como los objetos de mano que porte el pasajero.

El límite al monto de la indemnización es de aproximadamente US\$ 1.700 tanto para vuelo nacional como internacional. Para hacer valer estos derechos, el pasajero debe realizar la respectiva protesta al transportador en las siguientes condiciones:

- En caso de faltas o averías debe dar aviso a la aerolínea inmediatamente o dentro de los 7 días a contar de la fecha de recepción. En caso de retraso, el aviso debe realizarse en 21 días a contar de la fecha en que el equipaje fue puesto a disposición del transportador.
- Si no se realiza la protesta dentro de los plazos establecidos serán inadmisibles las acciones que se interpongan en contra del transportador.
- No obstante lo anterior, las partes pueden convenir, mediante un precio adicional, que el transportador responda hasta el valor real del equipaje según la declaración de valor realizada por los pasajeros. En caso contrario solo responderá por el valor real en el caso de culpa o dolo del transportador.

### **Devolución de tasas aeronáuticas.**

La modificación de 2015 estableció expresamente que, 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 aéreo o a través de su sitio web.

### **Acomodación en clase superior.**

En el caso que el transportador acomode a un pasajero en una clase superior a la que había pagado y esto se deba a cualquier causa ajena a la voluntad del pasajero, el transportador no podrá exigir pago suplementario alguno.

### **Derecho a reparación del transportador**

Se incorporó expresamente en el Código Aeronáutico el derecho del transportador para exigir reparación. De esta forma, si la línea aérea paga cualquier indemnización o proporciona prestaciones o asistencia a un pasajero por causas o circunstancias que se deban en todo o parte al hecho o culpa de un tercero, siempre tendrá el derecho de exigir del tercero la indemnización de los perjuicios que haya sufrido, incluyendo los costos o gastos de compensaciones y prestaciones.

### **Tribunal competente**

En general, los tribunales competentes para conocer de los incumplimientos y la obtención de las prestaciones, reparaciones e indemnizaciones derivados del contrato de transporte aéreo son los tribunales que en Chile conocen materias del consumidor en general, que son los Juzgados de Policía Local (Municipales).

Para facilitar la posible acción judicial del pasajero, se agregó como tribunal competente el correspondiente al domicilio del pasajero. Así puede demandar, a su elección, en uno de los siguientes tribunales:

- Donde se hubiera celebrado el contrato respectivo;
- Donde se hubiere cometido la infracción;
- Donde se ha dado inicio a su ejecución;
- Donde se encuentre domiciliado el pasajero.

Cabe hacer presente, que la Ley del Consumidor contiene una instancia previa a la judicial, que si bien no es obligatoria implica que el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) procura mediar entre el pasajero y la línea aérea, intentando llegar a una solución y evitar la controversia judicial. Este reclamo suspende el plazo de 6 meses otorgado para interponer las acciones judiciales correspondientes.

### **Medidas propuestas a la Reunión**

7. Se invita al GEPEJTA a Considerar en la propuesta de texto de orientación sobre derechos del pasajero aquellos aspectos de la normativa chilena que se estimen apropiados para su aplicación uniforme en los Estados de la Región.