

RESOLUCIÓN EXENTA N°

SANTIAGO,

APRUEBA CIRCULAR INTERPRETATIVA SOBRE DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES EN LOS SERVICIOS DE TRANSPORTE AÉREO DE PASAJEROS.

VISTOS:

Lo dispuesto en el Decreto con Fuerza de Ley N° 1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el D.F.L. N° 29, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo; el D.F.L. N° 3, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 19.496; la Ley N° 21.398, que establece Medidas para Incentivar la Protección de los Derechos de los Consumidores; la Ley N° 19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; el Decreto N° 91, del 14 de octubre de 2022, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que nombra a don Andrés Herrera Troncoso como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; el artículo 80 del D.F.L. N° 29, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo; la Resolución N° 7 de 2019 de la Contraloría General de la República, y

CONSIDERANDO:

1.- Que el Servicio Nacional del Consumidor es un servicio público descentralizado, dotado de patrimonio y personalidad jurídica propia, que forma parte de las instituciones fiscalizadoras de la Administración y tiene por función velar por el cumplimiento de las disposiciones de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y demás normas que digan relación con la protección del consumidor, difundir sus derechos y deberes, además de realizar acciones de información y educación del consumidor.

2.- Que la Ley N° 21.081 incorporó al artículo 58 de la Ley N° 19.496, entre otras, la facultad del Servicio Nacional del Consumidor de interpretar administrativamente la normativa de protección de los derechos de los consumidores.

3.- Que la Ley N° 19.496 consagra una serie de derechos y obligaciones que resultan aplicables a la prestación e intermediación del servicio de transporte aéreo.

4.- Que la Ley N° 21.398, publicada en el Diario Oficial con fecha 24 de diciembre de 2021, introdujo una serie de modificaciones al Código Aeronáutico, con el fin de fortalecer el régimen rector de los derechos de los consumidores.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/ABV5UZ-014>



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

5.- Que, para la correcta y debida aplicación de las disposiciones referidas en el considerando anterior, resulta necesario que este Servicio, mediante la dictación de una Circular Interpretativa, determine el sentido y alcance de los nuevos deberes impuestos a los proveedores.

6.- Que, mediante la Resolución Exenta N° 189, de fecha 21 de marzo de 2019, este Servicio aprobó la “Circular Interpretativa sobre aerolíneas y agencias de viaje”.

7. Que, la Ley N° 21.398 (“Ley Pro Consumidor”), inició su vigencia el 24 de diciembre de 2021, y estableció una serie de nuevos derechos para los consumidores en relación con los servicios de transporte aéreo.

8.- Que, por disponerlo así el artículo 3° de la Ley N° 19.880, las decisiones escritas que adopte la Administración se expresarán por medio de actos administrativos, es decir, por decisiones formales que emitan los órganos de la Administración del Estado en las cuales se contienen declaraciones de voluntad, realizadas en el ejercicio de una potestad pública.

9.- Las facultades que le confiere la ley al Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor.

RESUELVO:

1° APRUÉBASE la presente Circular Interpretativa denominada “Circular Interpretativa sobre derechos de los consumidores en los servicios de transporte aéreo de pasajeros”, que forma parte integrante de este acto administrativo y cuyo texto se transcribe a continuación.



ÍNDICE

| | |
|---|-----------|
| 1.- Conceptos clave..... | 4 |
| 2.- Explicación del régimen vigente..... | 6 |
| 3.- Ámbito de aplicación..... | 7 |
| A.- Sujetos que intervienen en la relación de consumo..... | 8 |
| B.- Derechos de los pasajeros en el transporte aéreo..... | 9 |
| B.1 Derechos Generales de la LPDC..... | 9 |
| B.2 Derechos Especiales del Código Aeronáutico..... | 13 |
| 4.- Derechos especiales de los consumidores en el transporte aéreo.. | 15 |
| A.- Overbooking o Sobreventa..... | 15 |
| B.- Retraso y Cancelación de los vuelos..... | 18 |
| C.- Tasas de embarque..... | 19 |
| D.- Pérdida, avería o destrucción de equipajes..... | 20 |



CIRCULAR INTERPRETATIVA SOBRE DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES EN LOS SERVICIOS DE TRANSPORTE AÉREO DE PASAJEROS

La presente Circular Interpretativa tiene por objetivo actualizar los criterios anteriormente expuestos por este Servicio, en lo relacionado al mercado de los servicios de transporte aéreo de pasajeros, teniendo en especial consideración el reconocimiento legal del principio pro-consumidor, consagrado en el artículo 2 ter de la Ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores (en adelante, LPDC)¹, como asimismo las modificaciones introducidas por la Ley N° 21.398 ("Ley ProConsumidor") tanto a la propia LPDC como al Código Aeronáutico, que establecieron nuevos derechos para los consumidores en materia de servicios de transporte aéreo.

Actualmente, conforme la doctrina especializada en la materia, resulta más indicado hablar del concepto de "movilidad aérea", que comprende a la intrincada red de desplazamientos que, por medios de transporte que se movilizan por el aire, realizan las personas para trasladarse de un lugar a otro². Sin perjuicio de ello, en la presente Circular se utilizará mayormente el concepto de "transporte aéreo", por tratarse del término utilizado en el Código Aeronáutico.

A lo largo del presente documento se examinarán conceptos clave para el desarrollo de los temas a tratar; una breve explicación del régimen jurídico existente en Chile; el ámbito de aplicación de la normativa, con determinación de los sujetos involucrados y los derechos de los pasajeros; y algunos derechos especiales de los cuales el legislador se ha manifestado expresamente.

1.- Conceptos clave.

Para el adecuado desarrollo de las temáticas abordadas, se hace necesario determinar el correcto significado de algunos conceptos que son recurrentes en el transporte aéreo. A continuación, se ofrecen algunas definiciones a conceptos clave³:

Ruta: Corresponde al trayecto que el pasajero adquiere en su pasaje aéreo, el cual, por regla general, va desde el lugar en el que se encuentra actualmente, hasta el lugar al cual desea desplazarse. Una ruta puede estar compuesta de distintos vuelos, o distintos tramos.

Tramo: Corresponde a las distintas fracciones de una ruta. Se considera tramo al recorrido realizado desde el despegue del avión en un aeropuerto, hasta el aterrizaje en otro aeropuerto.

Vuelo directo: Corresponde al vuelo que cubre o comprende la ruta completa, sin paradas intermedias. En este caso, la ruta y el tramo corresponderán al mismo trayecto.

¹ Las referencias a la Ley N.º 19.496 se entienden hechas, para todos los efectos, respecto del DFL N.º 3 que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N.º 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores.

² sólo a modo ilustrativo, se pueden considerar trabajos recientes, como los de Juan Antonio Córdova, "Globalización, movilidad y análisis de conectividad aérea: una herramienta para la práctica interdisciplinar"; o el de Joana Seguí: "Movilidad y sostenibilidad en el transporte aéreo: las compañías de bajo coste en los destinos turísticos de España y Baleares".



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

Vuelo con escalas: Corresponde al vuelo que realiza la ruta, pero con paradas intermedias, sin necesidad de que el pasajero se cambie de aeronave.

Vuelo con conexión: Corresponde al vuelo que realiza la ruta en 2 o más aviones, requiriendo que el pasajero se cambie a otra aeronave (o a veces incluso de aeropuerto) en un punto intermedio para poder llegar al destino.

Equipaje: Corresponde al conjunto de bienes o enseres; generalmente maletas, maletines, maleteros, mochilas y otros similares; así como los bienes en su interior; y que corresponden a los artículos que el pasajero determina necesarios o eventuales para el desarrollo de su viaje⁴.

Mercaderías: Corresponde al conjunto de cosas que se llevan dentro de maletas, maletines, maleteros, mochilas, pallets, cajas, y otros similares, las cuales, por sus características o cantidad, hacen presuponer un fin de lucro en su transporte, y que, por ende, no pueden ser consideradas como equipaje.

Vuelo internacional: Corresponden a los vuelos que cubren rutas cuyo origen y destino se encuentran en naciones distintas⁵.

Vuelo nacional o Cabotaje: Corresponde a los vuelos que cubren rutas cuyo origen y destino se encuentran en la misma nación. El hecho de que una aeronave transite por territorio de otra nación durante el trayecto no altera la naturaleza nacional del vuelo.

Check-In: Corresponde a la confirmación que realiza el pasajero a la aerolínea, manifestándole su intención de abordar el avión. Generalmente el Check-in se puede realizar desde las 24 horas antes del despegue del vuelo.

Tarjeta de Embarque: Corresponde al documento que entrega la aerolínea, generalmente al momento del Check-In, que contiene toda la información relevante sobre la ruta, los vuelos, los asientos, entre otros que se estimen pertinentes; y que permite al pasajero abordar el avión.

Talón de equipaje: Corresponde al documento que entrega la aerolínea, que comprueba haberse recibido equipaje o mercaderías para su envío a la bodega del avión. Por regla general, este documento señalará la cantidad de bultos recibidos, así como su peso. En la práctica, algunas aerolíneas combinan el talón de equipaje con la tarjeta de embarque, en un único documento.

Tasa de Embarque: Es una clase de tributo, cuyo destinatario es la autoridad aeronáutica del país donde se encuentra el aeropuerto de origen y/o de destino.

Contrato de transporte aéreo: Corresponde a un contrato, generalmente de adhesión, por el cual una aerolínea se compromete a llevar a un pasajero y sus bienes de un lugar a otro, a cambio del pago de un precio determinado.

⁴ Para obtener ejemplos de equipaje, se recomienda consultar el listado que a modo de ejemplo ofrece la Aduana de Chile en:
<https://www.aduana.cl/que-se-entiende-por-equipaje/aduana/2007-02-28/135227.html>.

⁵ A propósito, debe tenerse en consideración la existencia de vuelos con **códigos compartidos**. En el caso de los códigos compartidos, aerolíneas en alianza ofrecen un mismo vuelo, ambos con códigos propios de sus rutas, que finalmente se prestan en una sola aeronave. En este caso, por mucho que la aeronave corresponda a una compañía, las obligaciones son adquiridas como propias por la aerolínea con la que se contrató el pasaje, y a la cual pertenece el código del vuelo señalado en la tarjeta de embarque. En esta circunstancia, las responsabilidades entre empresas quedarán sometidas a los acuerdos contractuales que ambas hubiesen asumido, respondiendo ante el consumidor solamente la aerolínea que vendió el pasaje. Por ello, no debe confundirse con la intermediación de pasajes, que sucede cuando una aerolínea vende pasajes para un vuelo de otra compañía, cuando no dispone de esa ruta.
Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/ABV5UZ-014>



Movilidad aérea: Corresponde al conjunto de desplazamientos, tanto de personas como de bienes, que se realiza por medios de transporte que se movilizan por el aire.

2.- Explicación del régimen vigente⁶.

Dado su carácter transfronterizo, su importancia estratégica, y la cantidad de capital involucrado, el mercado de la movilidad aérea se encuentra regulado por instrumentos de diversa índole, que pueden variar por país, ya sea por las distintas regulaciones nacionales, como por los tratados a los que cada nación haya adherido y ratificado. En dicho sentido, este documento expondrá una breve explicación del régimen vigente actualmente en Chile.

En nuestro país, el mercado de la movilidad aérea se encuentra regido por normas de distinta naturaleza, siendo las más importantes las siguientes:

Código Aeronáutico: Es el principal cuerpo normativo de la aeronáutica civil en Chile. En este código se establecen las normas generales que deben cumplir las aerolíneas comerciales, su responsabilidad ante accidentes o perjuicios, los derechos y deberes de los pasajeros de aeronaves, entre otras temáticas de la misma índole.

Ley N°19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores: Es el cuerpo que protege a los pasajeros, en su rol de consumidores. Actualmente la LPDC establece derechos generales que son aplicables a los pasajeros, así como normas específicas para el mercado aéreo.

D.L. 2.564, Ley de Aviación Comercial: Esta Ley es la que fomenta la competitividad del mercado aéreo, y establece la libertad de fijar tarifas para los servicios de cabotaje o de transporte internacional.

Convenio de Chicago: Es el convenio internacional que reconoce la soberanía de cada país sobre el territorio aéreo que está por sobre su territorio terrestre y su mar territorial. Del mismo modo, establece la nacionalidad de las aeronaves, y la sujeción de éstas a su nación cuando se encuentran en territorios internacionales.

Convenio de Montreal⁷: Corresponde al convenio internacional que genera un sistema de responsabilidad objetiva y uniforme para el mercado aéreo. Reemplaza al Convenio de Varsovia, que establecía un régimen de responsabilidad subjetiva con presunción de culpa.

Costumbre Internacional: Corresponden a las prácticas comerciales comunes, reconocidas a través de los acuerdos de organismos internacionales como ICAO o IATA, que, si bien no tienen carácter de tratados, adquieren obligatoriedad por su repetición y aceptación general.

⁶ Para la elaboración de esta sección se tuvo como referencia los siguientes libros: Derecho de Transporte, Claudio Barroilhet y Alejandro Díaz. Editorial Tirant lo Blanch, 2023; y El contrato de transporte aéreo, César Vargas. Editorial Jurídica de Santiago, 2021.

⁷ El convenio de Montreal fue ratificado por Chile con la siguiente reserva: "La República de Chile declara que el Convenio de Montreal de 1999 no se aplicará al transporte de personas, carga y equipaje efectuado para sus autoridades militares en aeronaves matriculadas en ese Estado arte, o arrendadas por éste, y cuya capacidad total ha sido reservada por esas autoridades o en nombre de las mismas".

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/ABV5UZ-014>



3.- Ámbito de aplicación.

La aplicación de la LPDC a los contratos de transporte aéreo puede establecerse a través del cumplimiento de los requisitos subjetivos y objetivos establecidos en la Ley.

En cuanto al elemento subjetivo, debe tenerse en consideración que las aerolíneas corresponden a proveedores, toda vez que realizan una actividad consistente en la prestación de un servicio por el cual se cobra un precio o tarifa. En este caso, el servicio prestado corresponde al transporte de pasajeros, así como su equipaje y mercancía, por vía aérea; por el cual el consumidor debe realizar el pago de un precio, materializado en la compra de un pasaje.

Respecto al pasajero, también resulta clara su catalogación como consumidor, puesto que, por regla general, aprovechará del servicio como un destinatario final del mismo, al tratarse de un servicio que, salvo contadas excepciones, difícilmente podría incorporarse en la cadena de producción de otro bien o servicio.

En cuanto a los elementos objetivos de la relación de consumo, si bien actualmente es discutible la exigencia, para efectos de configurarla, de la calidad de acto mixto conforme al Código de Comercio, no caben dudas del cumplimiento de dicha cualidad por parte del contrato de transporte aéreo de pasajeros, cumpliendo por tanto con lo dispuesto en el artículo 2º letra a).

Por otra parte, al tratarse el mercado de la movilidad aérea de un sector regulado especialmente por el Código Aeronáutico, debe estudiarse cómo se compatibiliza dicha normativa con la disposición del artículo 2º bis de la LPDC. Si bien, la discusión jurídica en relación a la aplicación del estatuto de consumo pudo resultar controversial con anterioridad, hoy en día el debate se encuentra zanjado, principalmente gracias a la dictación de la Ley N° 21.398, denominada "Pro consumidor", que modificó tanto el Código Aeronáutico como la LPDC, estableciendo en ambos cuerpos legales normas que reconocen la aplicación supletoria y, a veces, incluso simultánea, de ambos cuerpos legales, integrando ambas legislaciones de forma armónica y complementaria.

De esta forma, y sólo a modo de ejemplo, podemos citar articulados nuevos introducidos por la Ley N° 21.398, como el número 2º del artículo 133 del Código Aeronáutico, que establece una tabla de compensaciones por denegación de embarque, "sin perjuicio de las infracciones e indemnizaciones consagradas en la Ley N° 19.496"; o el reciente artículo 23 bis de la LPDC, que establece nuevas obligaciones de información en los casos de denegación de embarque.

En síntesis, al cumplirse con los aspectos objetivos y subjetivos establecidos por la LPDC, y convergiendo los requisitos necesarios para la existencia de una relación de consumo, no cabe lugar a dudas en la aplicación del estatuto protector a este tipo de contratos.

En cuanto a los derechos consagrados en cada una de las normas en comento, debe tenerse en consideración que los derechos otorgados por la LPDC son aplicables para vuelos nacionales e internacionales. En cambio, respecto de aquellos derechos que están establecidos en el Código Aeronáutico la situación es distinta, dado que algunos de ellos sólo son exigibles respecto de los vuelos nacionales o de cabotaje. En el presente documento interpretativo se abordarán por separado cada uno de estos derechos, precisando si son aplicables a todos los vuelos, o sólo a los vuelos nacionales.



A.- Sujetos que intervienen en la relación de consumo.

El mercado del transporte aéreo de pasajeros corresponde a un conjunto complejo de relaciones, en el cual existen diversos intervinientes. Dentro de los principales sujetos que participan en la relación de consumo, podemos señalar los siguientes:

Aerolíneas comerciales: Corresponden a los principales proveedores del mercado aéreo. Son empresas que se dedican al transporte aéreo de pasajeros y sus equipajes a cambio del pago de un determinado precio. En su calidad de transportadores aéreos, se encuentran sujetos a lo establecido por el Código Aeronáutico y demás normas complementarias; y en tanto proveedores, se encuentran sujetos a la LPDC.

Agencias de viajes: Corresponden a empresas que intermedian en el contrato de transporte de pasajeros, normalmente con la finalidad de ofrecer presencialmente o a través de plataformas de comercio electrónico, pasajes, hospedaje, arriendo de vehículos o paquetes que incluyan los anteriores servicios, además de otras prestaciones complementarias; siendo estos servicios prestados por un tercero que no participa de forma directa en la contratación. Se encuentran sujetos a la LPDC, conforme lo dispone el artículo 43, debiendo responder ante el consumidor de cualquier incumplimiento, sin perjuicio de dirigirse posteriormente contra el prestador del servicio⁸.

Pasajeros: Corresponden a las personas consumidoras, usuarias del servicio que prestan las aerolíneas. Poseen una doble calificación, tanto como pasajeros como consumidores, sin perjuicio de ello sus derechos son integrados por las normativas.

Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC): Es la institución pública de Chile, encargada de velar por la seguridad y eficiencia de los vuelos que se realizan dentro del territorio nacional; así como de aquellos vuelos internacionales realizados por empresas chilenas. Dentro de sus funciones se encuentran el controlar el tráfico aéreo comercial dentro del país, así como realizar los controles de seguridad en los aeropuertos nacionales.

Junta de Aeronáutica Civil (JAC): Es la institución pública de Chile que ejerce la dirección superior de la aviación civil, encargada de otorgar las frecuencias y rutas a las aerolíneas que operan en Chile; representar a la aviación civil de Chile en instancias internacionales; negociar como contraparte técnica los tratados internacionales que versen sobre el transporte civil aéreo; y mantener registro permanente sobre los vuelos, así como de sus atrasos y cancelaciones.

Operadores de aeropuertos: Corresponden a las entidades estatales o privadas que administran los espacios de los aeropuertos, arriendan el uso de pistas a las aerolíneas, y que deben velar por la seguridad de las instalaciones.

Organismos internacionales: Corresponden a entidades internacionales, tanto de carácter público (como la Organización de Aviación Civil Internacional "ICAO", por sus siglas en inglés), como privado (Como la Asociación Internacional de Transporte Aéreo "IATA", por sus siglas en inglés). Estas organizaciones velan por la seguridad de los vuelos civiles, así como por la estandarización del mercado aéreo en los diversos países del globo.

⁸ Cabe tener presente que, además de las normas de intermediación, a las Agencias de Viajes, en la medida que se cumplan los requisitos para que puedan ser considerados como los sujetos obligados del Reglamento de Comercio Electrónico, Decreto Supremo N°6, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, de fecha 23 de septiembre de 2021, también les resultan aplicables las normas contenidas en el mismo.

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/ABV5UZ-014>



B.- Derechos de los pasajeros en el transporte aéreo.

Como se expuso anteriormente, los servicios de transporte aéreo corresponden a un mercado sometido a diversas regulaciones, tanto sectoriales como generales.

Es por ello que, en lo relativo a los derechos que asisten a los pasajeros, debe diferenciarse entre aquellos derechos consagrados en la LPDC, de aquellos establecidos por el Código Aeronáutico, distinción que resulta vital para determinar el estatuto infringido y las sanciones procedentes en caso de incumplimiento.

B.1 Derechos Generales de la LPDC.

Información veraz y oportuna.

Dadas las características propias del mercado aéreo, es necesario traspasar al consumidor volúmenes de información importantes, que pueden ser agobiantes o difíciles de entender para muchos pasajeros.

Es por ello que, en virtud del principio de información veraz y oportuna, consagrado en el artículo 3° inciso primero letra b) de la LPDC, las aerolíneas no sólo tienen el deber de entregar la información al consumidor, sino también hacerlo de forma veraz, es decir, sin faltar a la verdad; oportunamente, lo que corresponde al momento en que el consumidor lo necesita; y comprensible para el usuario, de modo que el entendimiento resulte lo más simple posible.

En este sentido, este Servicio estima como una de las opciones más amigables para los usuarios menos experimentados es el uso de elementos gráficos e iconografías. La incorporación de tablas de resúmenes antes de realizar los pagos también es de vital importancia, pues permitirán a la aerolínea cumplir con su obligación legal, así como al pasajero de informarse correctamente del servicio que está adquiriendo.

A continuación, se ofrecen una serie de tablas, **cuya finalidad es ejemplificar la disposición de información** para que las empresas también puedan innovar en su entrega a los consumidores, incluso para aquellos menos experimentados. En las gráficas se utiliza un viaje ida y vuelta desde la ciudad de Santiago (Chile) hasta la ciudad de Seúl (Corea del Sur):

VUELO DESDE SANTIAGO HACIA SEÚL

| VUELO | SALIDA | ORIGEN | TIEMPO DE VUELO | DESTINO | LLEGADA | OPERADOR |
|--------------------------------|--------------------------------|------------------------------------|--|---------------------------------------|------------------------------|-------------------------------|
| CH003 TERMINAL 2 GATE 9 | 22:55 (GMT-4) 01-01-2024 | AEROPUERTO DE SANTIAGO (SCL) | 11H 30M | AEROPUERTO DE LOS ÁNGELES (LAX) | 7:25 (GMT-8) 02-01-24 | AEROLÍNEAS DE CHILE |
| CONEXIÓN EN LOS ÁNGELES | | | 5H 10M (DEBES PERMANECER EN EL AEROPUERTO) (DEBES CAMBIAR DE AVIÓN) | | | |
| AM104 TERMINAL 1 GATE 25 | 12:35 (GMT-8) 02-01-24 | AEROPUERTO DE LOS ÁNGELES (LAX) | 12H 50M | AEROPUERTO DE SEÚL (ICN) | 17:25 (GMT+9) 03-01-24 | AEROLÍNEAS DE LAS AMÉRICAS |



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

| | |
|---|--|
| Documentación requerida para el pasajero | <p>Pasaporte vigente hasta la fecha de llegada al destino. Visa de tránsito para los Estados Unidos de América Visa de ingreso (turista, negocios, trabajo) para la República de Corea del Sur Certificado de vacunación contra las siguientes enfermedades: Covid-19 y AH1N1 Menores de 18 años deberán tener autorización de ambos padres para salir del país.</p> |
| <p>RECUERDA QUE PARA VUELOS INTERNACIONALES DEBERÁS PRESENTARTE EN EL AEROPUERTO CON AL MENOS 2 HORAS DE ANTICIPACIÓN. LOS TIEMPOS DE VUELOS PUEDEN TENER VARIACIÓN DE HASTA 60 MINUTOS, DEPENDIENDO DE LAS CONDICIONES METEOROLÓGICAS.</p> | |

Tabla 1: Ejemplo de tabla resumen sobre el vuelo. Elaboración propia.

La Tabla N° 1 ejemplifica un resumen de las principales características del vuelo adquirido. En este caso, resulta relevante que los proveedores informen, así como en el ejemplo, datos relevantes para el consumidor, como serían: la identificación de los vuelos, y el lugar y hora de abordaje; el tiempo estimado de vuelo, así como la hora estimada de llegada; en caso de conexiones, si requieren que el consumidor se traslade dentro o a otro aeropuerto; el tiempo de anticipación para que el consumidor se presente en el aeropuerto; así como los documentos que resultan necesarios para que el consumidor pueda ingresar a su destino.

INFORMACIÓN SOBRE TUS ASIENTOS

|  | VUELO |  | ASIENTO |  | CLASE |
|---|---------------------|---|---------|---|--|
| RUTA SANTIAGO - SEÚL | | | | | |
| | CH003 (SCL- LAX) | | 13J | | BUSINESS ECONOMY REVISAR QUE INCLUYE ESTA CLASE AQUÍ. |
| | AM104 (LAX-ICN) | PODRÁS ESCOGER ASIENTO AL MOMENTO DEL CHECK-IN | | | BUSINESS ECONOMY REVISAR QUE INCLUYE ESTA CLASE AQUÍ. |
| RUTA SEÚL - SANTIAGO | | | | | |
| | AM108 (ICN-LAX) | PODRÁS ESCOGER ASIENTO AL MOMENTO DEL CHECK-IN | | | BUSINESS ECONOMY REVISAR QUE INCLUYE ESTA CLASE AQUÍ. |
| | CH007 (LAX-SCL) | | 15F | | BUSINESS ECONOMY REVISAR QUE INCLUYE ESTA CLASE AQUÍ. |

Tabla 2: Ejemplo de tabla resumen sobre los asientos. Elaboración propia.⁹

La Tabla N° 2 ejemplifica un resumen sobre la información relativa a los asientos adquiridos por el consumidor. En este caso, resulta relevante que el consumidor tenga completa claridad respecto de la cantidad de vuelos que debe realizar, el asiento en el que deberá ubicarse dentro del avión, la clase que se encuentra adquiriendo, y la oportunidad de elegir su asiento, en aquellos casos en que éste no es asignado al momento de la compra.

Las iconografías utilizadas en éste y los siguientes ejemplos fueron obtenidas de la plataforma [noun project](https://nounproject.com). Los derechos de cada obra pertenecen a sus respectivos autores, y se encuentran acogidos a la licencia Creative Commons 4.0.
 Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/ABV5UZ-014>



INFORMACIÓN SOBRE TU EQUIPAJE

|  RUTA |  ARTICULO PERSONAL <i>Personal Item</i> |  EQUIPAJE DE MANO O DE CABINA <i>Carry-On</i> |  EQUIPAJE DE BODEGA <i>Checked baggage</i> |  EQUIPAJES O KILOS ADICIONALES |
|--|--|--|--|--|
| SANTIAGO – SEÚL | 1 BOLSO O MOCHILA (MAX. 45CM x 35CM x 20CM) | 1 MALETA O MOCHILA DE HASTA 12 KILOS (MAX. 55CM x 35CM x 25CM POR EQUIPAJE) | 2 MALETAS DE HASTA 23 KILOS (MAX. 150CM VOLUMEN TOTAL POR EQUIPAJE)* | PODRÁS COMPRAR MÁS KILOS O EQUIPAJES AL MOMENTO DE HACER TU CHECK-IN (MÁXIMO 9 KILOS EXTRA O 32 KILOS TOTALES)** |
| SEÚL - SANTIAGO | 1 BOLSO O MOCHILA (MAX. 45CM x 35CM x 20CM) | 1 MALETA O MOCHILA DE HASTA 12 KILOS (MAX. 55CM x 35CM x 25CM POR EQUIPAJE) | 2 MALETAS DE HASTA 23 KILOS (MAX. 150CM VOLUMEN TOTAL POR EQUIPAJE)* | PODRÁS COMPRAR MÁS KILOS O EQUIPAJES AL MOMENTO DE HACER TU CHECK-IN (MÁXIMO 9 KILOS EXTRA O 32 KILOS TOTALES)** |
| *VOLUMEN TOTAL CORRESPONDE A LA SUMA DEL ALTO, ANCHO Y PROFUNDIDAD DEL EQUIPAJE. EJEMPLO:50 DE ALTO + 30 DE ANCHO + 20 DE PROFUNDIDAD= 100 DE VOLUMEN TOTAL | | | **PARA OBTENER EL PRECIO REFERENCIAL DEL COSTO DE KILOS O EQUIPAJE ADICIONAL, UTILIZA NUESTRO SIMULADOR AQUÍ . | |

Tabla 3: Ejemplo de tabla resumen sobre el equipaje. Elaboración propia.

La Tabla N° 3 corresponde al resumen de los equipajes incluidos en el boleto adquirido. En este caso, resulta esencial que los proveedores informen al consumidor, de forma clara y precisa, el equipaje que se encuentra incluido en la tarifa pagada, con la determinación de los pesos máximos y medidas de cada uno, identificando su alto, ancho y profundidad; o su volumen total máximo. Además, el proveedor debe comunicar al consumidor la forma de adquirir equipaje adicional o peso adicional al adquirido en el boleto, así como los valores referenciales para la ruta adquirida, o donde obtenerlos.



SERVICIOS INCLUIDOS EN TUS VUELOS

| | | | | | |
|-------|--|---|---|--|--|
| CH003 |  WI-FI DURANTE EL VUELO (GRATIS) |  ASIENTO RECLINABLE 130° |  COMIDA A BORDO A COSTO PREFERENCIAL |  BEBESTIBLES SIN COSTO |  MANTAS Y ALMOHADAS |
| AM104 |  WI-FI DURANTE EL VUELO (POR 14 USD) |  ASIENTO RECLINABLE 180° |  COMIDA A BORDO INCLUIDA EN TU PASAJE |  BEBESTIBLES Y ALCOHOLES SIN COSTO |  ENTRETENIMIENTO A BORDO SIN COSTO |
| AM108 |  WI-FI DURANTE EL VUELO (POR 14 USD) |  ASIENTO RECLINABLE 180° |  COMIDA A BORDO INCLUIDA EN TU PASAJE |  BEBESTIBLES Y ALCOHOLES SIN COSTO |  ENTRETENIMIENTO A BORDO SIN COSTO |
| CH007 |  WI-FI DURANTE EL VUELO (GRATIS) |  ASIENTO RECLINABLE 130° |  COMIDA A BORDO A COSTO PREFERENCIAL |  BEBESTIBLES SIN COSTO |  MANTAS Y ALMOHADAS |

Tabla 4: Ejemplo de tabla resumen de servicios. Elaboración propia.

Por último, la Tabla N° 4 ejemplifica el resumen sobre los servicios accesorios que se entregarán durante el vuelo. En este caso, resulta esencial señalar que vuelos se encontrarán provistos de determinados servicios, así como la onerosidad o gratuidad de los mismos, para la tarifa adquirida.

El incumplimiento de estos deberes de información conlleva la infracción al artículo 3° inciso primero letra b) de la LPDC, pudiendo en consecuencia perseguirse las sanciones establecidas en dicha ley.

Contratos libres de cláusulas abusivas.

Teniendo en especial consideración que los contratos de transporte aéreo son, por regla general, contratos de adhesión cuyo contenido es fijado unilateralmente por la aerolínea; existe la obligación legal de éstas entidades de no incluir cláusulas que puedan resultar abusivas para los consumidores, bajo la pena de nulidad de dichas estipulaciones, conforme señala el artículo 16 de la LPDC.

De esta forma, y sólo a modo de ejemplo, resultan abusivas, y por ende, nulas, las cláusulas que obliguen al consumidor:

- ❖ **A permitir a la aerolínea modificar unilateralmente las condiciones del contrato, sin el consentimiento del consumidor:** Las aerolíneas no pueden modificar de forma unilateral las condiciones del contrato que fueron aceptadas por el consumidor, ni aún a pretexto de circunstancias extraordinarias.
- ❖ **A negar de forma injustificada la adquisición o utilización del servicio, o de parte del mismo:** Las aerolíneas no pueden negar de forma injustificada la adquisición o utilización del servicio que ha sido



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/ABV5UZ-014>



adquirido por el consumidor, ya sea total o parcialmente. La negativa de venta o de uso de todo o parte del servicio debe basarse en criterios objetivos, informados de forma previa al pasajero, y sólo a propósito de una acción u omisión del mismo.

- ❖ **A renunciar a las leyes chilenas y a los tratados internacionales ratificados por Chile:** Las aerolíneas, ya sea que presten servicios nacionales o internacionales, deben someterse a la legislación nacional, así como a los tratados internacionales ratificados por Chile; siempre que los consumidores hubiesen adquirido sus pasajes en el territorio nacional, o a través de un medio a distancia, desde una ubicación Chilena.
- ❖ **A renunciar a las condiciones manifestadas en la publicidad de la Aerolínea:** Conforme la legislación nacional, las condiciones manifestadas en la publicidad siempre se considerarán parte integrante del contrato entre el proveedor y el consumidor. Es por ello que pesa sobre la aerolínea la obligación de atenerse a las condiciones pactadas en el contrato, así como aquellas condiciones ofrecidas mediante los canales publicitarios.
- ❖ **A reconocer la competencia de tribunales distintos a los que la ley chilena ha otorgado el conocimiento natural de la controversia:** Conforme la LPDC, no producirán efecto las prórrogas de competencia que se pacten en el contrato. Del mismo modo, el consumidor amparado por la ley Chilena siempre podrá ejercer sus acciones en Chile, conforme la legislación nacional vigente.
- ❖ **A renunciar a compensaciones o reparaciones por atrasos de vuelos, o por daño o pérdida de maletas:** Podrá siempre el consumidor exigir las compensaciones o reparaciones que deban proceder conforme la Ley Chilena y los tratados internacionales ratificados por Chile, no produciendo efecto las cláusulas que busquen la renuncia a estos derechos.
- ❖ **A responsabilizar a los consumidores por deficiencias propias de las aerolíneas:** Es contrario a la LPDC las cláusulas que determinen de cargo del consumidor aquellas deficiencias, omisiones o errores administrativos en que pueda incurrir el proveedor en el manejo de sus propios servicios o plataformas tecnológicas.

B.2 Derechos Especiales del Código Aeronáutico.

Derecho de Retracto especial en vuelos nacionales.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 131 ter del Código Aeronáutico, en los vuelos nacionales (también llamados “de cabotaje”) que se realicen en Chile, el pasajero puede dejar sin efecto la compra del boleto, y obtener la restitución completa de lo pagado.

Esta figura es llamada “retracto especial de vuelos nacionales”, ya que reemplaza a la figura del retracto estipulada en el artículo 3 bis de la LPDC; resultando siempre obligatoria para la aerolínea, a pesar de tratarse de una prestación de servicios en la que el proveedor, conforme las reglas de la LPDC, podría disponer su no procedencia.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

El retracto especial de vuelos nacionales operará siempre y cuando se cumplan las siguientes condiciones:

1. Si el pasaje fue comprado con una anticipación de, al menos, 7 días a la fecha y hora del vuelo: Podrá retractarse de la compra hasta 48 horas posterior a la adquisición del boleto.
2. Si el pasaje fue comprado con una anticipación igual o mayor a 180 días a la fecha y hora del vuelo: Podrá retractarse de la compra hasta 7 días posterior a la adquisición del boleto.

En ambos casos, la aerolínea está obligada a realizar la devolución completa en el plazo de 10 días, incluidas las tasas de embarque, al mismo medio de pago que utilizó el consumidor.

En caso de que el pago se hubiese verificado en efectivo, estos 10 días corresponderán al plazo que tiene la aerolínea para coordinar con el pasajero la forma de realizar el pago, teniendo otros 10 días, contados desde que el pasajero proporcione la información requerida, para efectuar el reembolso.

El incumplimiento del retracto especial de cabotaje conlleva la infracción al artículo 131 ter del Código Aeronáutico, y se sanciona conforme el artículo 185 de dicho cuerpo legal.

Desistimiento o modificación del contrato de transporte aéreo por impedimento médico.

En aquellos casos en que el pasajero se ve impedido de viajar por motivos médicos, el artículo 133 J permite a éste modificar la fecha del viaje, o solicitar la devolución del total del monto pagado.

Para acceder a este derecho, es necesario que el pasajero informe a la aerolínea, por cualquier medio dispuesto al efecto y antes del horario de despegue fijado para el vuelo, que no podrá volar producto de encontrarse impedido para hacerlo por razones médicas. El cumplimiento de dicha obligación constará en copia de un correo electrónico enviado al proveedor, en la copia de un formulario relleno en una agencia, o en la entrega de un número de caso entregado por la central telefónica de la aerolínea.

En este sentido, la aerolínea está obligada a entregar al consumidor un número de caso o incidencia para tramitar su requerimiento, que permita realizar las gestiones necesarias, y hacer seguimiento al mismo.

Posterior a la realización del aviso, es deber del consumidor presentar el certificado médico a la aerolínea, en un plazo de 24 horas desde la realización del aviso. Dicho documento deberá indicar el impedimento para viajar, así como las fechas entre las cuales persiste la imposibilidad.

En caso de que el consumidor desista del contrato y opte por la devolución del dinero, éste deberá realizarse en 30 días hábiles a contar de la fecha del viaje original. Si, por el contrario, opta por el cambio de fecha del vuelo, deberá asumir el pago de la diferencia que pueda producirse si el nuevo pasaje tiene un mayor valor.

Cabe mencionar que, de acuerdo al tenor literal del artículo 133 J, recibido el certificado médico dentro del plazo establecido, la aerolínea no puede negar el cambio o devolución del pasaje, sin perjuicio de poder perseguir el delito del artículo 202 del Código Penal.

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/ABV5UZ-014>



Derecho de cesión o endoso del pasaje de vuelos nacionales.

En virtud del artículo 131 bis del Código Aeronáutico, para los vuelos que se realicen al interior de Chile, ya sean ida y/o vuelta, podrá el pasajero ceder su pasaje aéreo a otra persona, para que esta última utilice el servicio, sin ninguna clase de costo asociado.

Esta cesión del pasaje se encuentra limitada a 1 única vez por pasaje, y hasta 2 veces por año (máximo 1 por semestre) por cada persona natural en una misma aerolínea. Las personas jurídicas no pueden ceder pasajes.

Para realizar la cesión, es necesario que el pasajero individualice al cesionario del pasaje mediante los formularios que debe disponer la aerolínea en su página web y agencias presenciales. El no disponer del formulario respectivo, o negar la cesión a un pasajero habilitado para realizarla, constituye infracción a los artículos 131 bis del Código Aeronáutico (sancionada conforme el artículo 185 del dicho cuerpo legal), y al artículo 23 de la LPDC (sancionada conforme al dicho artículo), susceptible de ser perseguidas por este Servicio, por vía de acciones colectivas o de interés general.

Derecho a embarcar una fracción del vuelo nacional, incluso de no haberse presentado en una anterior.

En aquellos casos de vuelos con escalas o con conexiones, podría presentarse el supuesto de que un pasajero no logre presentarse al vuelo en alguno de los tramos, pero aun así logre presentarse a los tramos restantes del vuelo.

En este sentido, el artículo 133 H del Código Aeronáutico establece la obligación de la aerolínea que presta un servicio de cabotaje (o sea, vuelo nacional), de permitir al pasajero abordar un tramo posterior, permitiendo que no pierda el total del viaje.

De este modo, en el caso de impedírsele a un pasajero abordar uno de los tramos por no haber abordado otro, se incurriría en las infracciones del artículo 12 y 23 de la LPDC.

4.- Derechos especiales de los consumidores en el transporte aéreo.

A.- *Overbooking* o Sobreventa.

El *Overbooking* o sobreventa de pasajes es una práctica consistente en, como su nombre lo señala, vender más pasajes que la cantidad de asientos que posee la aeronave. Esta práctica presupone que, en todos los vuelos, existirá siempre un porcentaje de pasajeros que no se presentará, dejando asientos disponibles, que son utilizados por otros. La utilización del *overbooking* permite a las aerolíneas mitigar el riesgo de no presentación, el cual en circunstancias normales sería recargado al precio del pasaje; permitiendo de este modo ofrecer un costo más económico para el pasajero.

Su fundamento económico se basa en el coste que implica cada vuelo, y su finalidad es que, en el caso ideal, todos los vuelos despeguen sin asientos vacíos. Hoy en día, la sobreventa se realiza conforme estrictos algoritmos probabilísticos que permiten que el *overbooking* pocas veces provoque que pasajeros no puedan abordar.



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

La práctica de la sobreventa no solamente es común, sino que también se encuentra reconocida por la normativa tanto nacional como internacional. En nuestra legislación, el artículo 133 del Código Aeronáutico prescribe la obligación de la aerolínea de responder frente a la ocurrencia que, por sobreventa de pasajes, deba denegar el embarque a alguno de los pasajeros.

De este modo, en caso de producirse dicho evento, la aerolínea deberá, en primer lugar, solicitar pasajeros que **voluntariamente deseen no embarcar**, a cambio de ciertas prestaciones y/o reparaciones que ofrezca la aerolínea, las cuales se sujetarán a lo que acuerden las partes.

Si no existiesen suficientes voluntarios, la aerolínea puede denegar unilateralmente el embarque a la cantidad de pasajeros que sea necesaria, en cuyo caso, éstos pasajeros tendrán derecho a elegir entre las siguientes opciones:

1. Embarcar en el siguiente vuelo que tenga disponible la aerolínea, o en otro medio de transporte alternativo, si quisiese persistir en el contrato.
2. Obtener el reembolso del total pagado por el pasaje, tanto si el viaje consistía en un único vuelo, como si en un viaje con escalas o conexiones, aún no hubiese abordado ninguno de los vuelos.
3. Si en el caso de un viaje con escalas ya se hubiese utilizado algún vuelo o fracción de viaje, a elegir entre alguna de las siguientes opciones:
 - a. Embarcar en el siguiente vuelo que tenga disponible la aerolínea, o en otro medio de transporte alternativo.
 - b. Reembolso del vuelo no utilizado.
 - c. Retorno al punto de partida, con reembolso del valor total del pasaje.

Además, el pasajero cuyo embarque hubiese sido negado unilateralmente por la aerolínea, tendrá derecho a recibir una compensación por la denegación de embarque, conforme la tabla señalada en la Ley, y que se replica a continuación:

| Distancia del vuelo cuyo embarque fue denegado | Tiempo de retraso en la hora de llegada a destino entre 1 y 3 horas*. | Tiempo de retraso en la hora de llegada a destino entre 3 y 4 horas. | Tiempo de retraso en la hora de llegada a destino de más de 4 horas. |
|--|---|--|--|
| Menos de 500km. | 2 UF | 2 UF | 2,5 UF |
| Entre 500 km y 1.000 km. | 3 UF | 3 UF | 3,75 UF |
| Entre 1.000 km y 2.500 km. | 4 UF | 4 UF | 5 UF |
| Entre 2.500 km y 4.000 km. | 8 UF | 10 UF | 10 UF |
| Entre 4.000 km y 8.000 km. | 12 UF | 15 UF | 15 UF |
| Más de 8.000 km. | 16 UF | 20 UF | 20 UF |

* Sólo procedente en caso de vuelos con escalas o conexión, en los que ya se hubiese abordado uno de los vuelos.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/ABV5UZ-014>



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

En caso de aceptarse la compensación señalada, el pasajero renuncia a ejercer cualquier tipo de acción contra la aerolínea, **salvo, como señala el mismo artículo, aquellas que persigan infracciones a la LPDC o la indemnización de los perjuicios causados conforme a dicho cuerpo legal**. De esta forma, se debe entender que existen dos bienes jurídicos protegidos distintos entre el Código Aeronáutico y su normativa complementaria; y la LPDC; existiendo la opción de que el consumidor persiga ambos estatutos, incluso de forma simultánea.

Además, el artículo 133 A establece una serie de obligaciones asistenciales que debe cumplir la aerolínea en aquellos casos en que el pasajero decida perseverar en el contrato:

1. Ofrecer todas las comunicaciones que el pasajero necesite efectuar, si la diferencia entre la salida original y la nueva salida es mayor a 1 hora.
2. Ofrecer comidas y refrigerios equivalentes a, a lo menos, 0,5 unidades de fomento¹⁰, cuando la diferencia entre la salida original y la nueva salida fuese mayor a 2 horas. Este derecho se renueva cada 3 horas adicionales de espera.
3. Otorgar alojamiento a los pasajeros no residentes del área del aeropuerto de salida, siempre que el pasajero deba pernoctar una o varias noches, entendiéndose por noche desde las 12 a.m. hasta las 6 a.m.
4. Otorgar movilización entre el aeropuerto y el alojamiento del pasajero con residencia en el área del aeropuerto de salida, cuando sea aplicable.
5. Realizar los arreglos y prestaciones que sean necesarios para la continuidad del viaje, en caso que el pasajero pierda un vuelo de conexión con reserva confirmada; de lo cual se desprende que la aerolínea debe cumplir con el deber de llevar al pasajero a destino, aunque eso signifique incluso, costear un nuevo pasaje en la misma u otra aerolínea.

Sumado a lo anterior, deben tenerse en consideración los deberes que impone el artículo 23 bis de la LPDC, que obliga a la aerolínea, en caso de denegación de embarque, a informar **por escrito** a los consumidores lo siguiente:

1. Los derechos del pasajero afectado, y las razones objetivas de la denegación.
2. Las indemnizaciones, compensaciones y mitigaciones que el pasajero tiene derecho a recibir, y la forma en que la aerolínea cumplirá dichas obligaciones.
3. Los mecanismos de denuncias y reclamos de los que dispone el pasajero en caso de incumplimiento.
4. Las multas por las infracciones a la LPDC.
5. Las medidas y derechos que los proveedores consideren oportuno y adecuado informar.

Por último, dicho artículo impone a la aerolínea la obligación de restituir el dinero (cuando el consumidor así lo elija), o de pagar las multas o

¹⁰ A este respecto, este Servicio interpreta que la equivalencia debe realizarse de acuerdo al valor comercial promedio de los alimentos y viveres, en el comercio establecido de la ciudad donde tiene asiento el aeropuerto, y no conforme a los valores que maneje la aerolínea o locales interior del aeropuerto.

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/ABV5UZ-014>



compensaciones que procedan en el plazo de 10 días hábiles contados desde la fecha de la denegación de embarque.

B.- Retraso y Cancelación de los vuelos.

Si bien para los consumidores el efecto concreto de un retraso o cancelación del vuelo, se traduce en que por cualquier causa o motivo, un avión no puede despegar a la hora prevista, atrasando el horario de su despegue, o cancelándolo de forma permanente, es necesario hacer algunas distinciones de estos sucesos.

Sobre el particular, cabe hacer presente que el artículo 12 inciso final del DFL N° 241 del Ministerio de Hacienda, dispone que "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". Así las cosas, para efectos de este sistema, "retraso" es la diferencia "en minutos" entre la hora programada y la hora de la operación efectivamente realizada. Si la hora de la operación es igual o inferior a la hora programada el retraso es 0. Asimismo la Junta de Aeronáutica Civil define "vuelo cancelado" como aquel vuelo que estando programado, no se logra identificar con ninguno de los vuelos salidos registrados en las bitácoras de la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC)¹¹.

En este contexto, los casos de retrasos y cancelaciones de vuelos nacionales se encuentran regulados por el artículo 133 B del Código Aeronáutico, y dan origen a los siguientes derechos a favor del pasajero:

1. **A embarcar en el siguiente vuelo que tenga disponible la aerolínea**, que podría ser el mismo vuelo atrasado, u otro que se encontrase programado; o a recibir un medio de transporte alternativo, siempre que el pasajero así lo desee.
2. **A recibir las prestaciones asistenciales del artículo 133 A.**
3. **A recibir una indemnización conforme el artículo 147¹²**, cuando el retraso o cancelación del vuelo sea imputable a la aerolínea. En este contexto, este Servicio interpreta que serán causas imputables a la aerolínea, entre otras, las siguientes: Mantenimiento o problemas con la tripulación, limpieza de las aeronaves, carga de equipajes, abastecimiento de combustible, o arribo tardío de la aeronave¹³.

En este caso, la indemnización será procedente cuando se cumpla alguna de las siguientes circunstancias:

¹¹ <https://www.jac.gob.cl/informacion-de-vuelo/>. En el mismo sentido, en la historia de la Ley N° 20.831, p. 76, se establece que "el vuelo cancelado se produce cuando el número del vuelo desaparece del itinerario. El atraso se produce cuando el vuelo con su número sigue corriendo, aunque sea por varios días (...)".

¹² "Artículo 147.- La indemnización por retardo en la ejecución del transporte de pasajeros no excederá de 250 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."

¹³ Reporte de Calidad del Servicio de Transporte Aéreo, Junta de Aeronáutica Civil, Enero 2023. Disponible en <https://www.jac.gob.cl/wp-content/uploads/2023/01/Reporte-Calidad-de-Servicio-del-Transporte-Aereo-Enero-2023.pdf>



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

- a. Si el retraso fuese superior a 3 horas respecto de la salida original; o de 4 horas para aeronaves con 29 asientos o menos.
 - b. Si se produce la cancelación; salvo que se le ofrezca al pasajero tomar otro vuelo que le permita salir con no más de 3 horas de retraso, o de 4 horas para aeronaves con aeronaves con 29 asientos o menos.
4. **A recibir el reembolso del monto total del vuelo no utilizado**, si el pasajero desea no perseverar en el contrato, y han transcurrido los plazos señalados en el número anterior; exista o no culpa de la aerolínea en el retraso o cancelación.

En este caso, resulta importante recalcar que la elección de la opción le asistirá siempre al pasajero, no pudiendo la aerolínea imponer una en especial; sin perjuicio de poder, de forma voluntaria, hacer más favorables para el consumidor las opciones establecidas en la ley, u ofrecer otras adicionales a aquellas.

Sin perjuicio de aquello, este Servicio interpreta que, en aquellos casos de retraso, independiente de la duración del mismo, y de las medidas adoptadas, en que el proveedor no acredite la existencia de circunstancias externas, imprevisibles e irresistibles que lo hubiesen provocado, podrá perseguirse la responsabilidad infraccional del artículo 12 de la LPDC, al producirse el incumplimiento de las condiciones pactadas.

C.- Tasas de embarque.

Las tasas de embarque son una clase de tributo, cuyo destinatario es la autoridad aeronáutica del país donde se encuentra el aeropuerto de origen y/o de destino. Dichas tasas, por norma general, sólo deben ser pagadas en aquellos casos en que el pasajero haga efectivamente uso del pasaje.

En el caso de Chile, el artículo 133 C, prescribe la obligación de las aerolíneas de devolver el monto correspondiente a las tasas de embarque cobradas a los pasajeros que no embarquen en un vuelo, independiente de la causa por la que el abordaje no se produjo.

Dicha restitución la debe realizar la aerolínea, sin necesidad de que el pasajero lo solicite; y en caso de haberse pagado en efectivo, deberá ponerse en contacto con el usuario para coordinar el reembolso de dicho valor.

La no devolución de las tasas de embarque, incluso aunque la ausencia del pasajero se deba a un motivo que le fuera imputable, corresponde a un enriquecimiento ilícito por parte de la aerolínea, vulnerando con ello los principios generales de la buena fe, y la debida diligencia exigida por el deber de profesionalidad consagrado en el artículo 23 de la LPDC.

D.- Pérdida, avería o destrucción de equipajes.

Durante el transporte, es posible que la aerolínea dañe o destruya el equipaje de bodega, el cual se encuentra a su cuidado. En algunos casos menos frecuentes, generalmente en vuelos con conexiones, el equipaje puede perderse o ser temporalmente inubicable.

En estos casos debe tenerse en consideración el deber de profesionalidad de las aerolíneas, consagrado en el artículo 23 de la LPDC, el cual las obliga a adoptar las medidas necesarias para evitar este tipo de ocurrencias.

Con todo, en caso de que estas circunstancias se presenten, el artículo 148 del Código Aeronáutico establece la obligación de indemnizar al pasajero, con un monto equivalente a 40 Unidades de Fomento, independiente del número de

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/ABV5UZ-014>



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

piezas que hubiesen sido dañadas, destruidas o pérdidas; o el valor real o declarado de las mismas.

Si el equipaje posee un valor mayor a 40 Unidades de Fomento, podrá el pasajero asegurarlo por su valor real declarado por el pasajero, pagando un costo adicional, conforme el artículo 150 del Código Aeronáutico.

Esta indemnización procederá siempre y cuando los daños o la pérdida se hubieren producido durante el tiempo que el equipaje estaba al cuidado de la aerolínea, y siempre que no se hubiese producido por un defecto del equipaje.

Para el caso de la pérdida, esta indemnización nace al momento en que la aerolínea determina el extravío definitivo del equipaje, que en la práctica comercial se produce después de 10 días corridos de desconocer su ubicación (sujeto a las políticas de cada aerolínea, limitado hasta 21 días por el Convenio de Montreal)¹⁴.

Por su parte, el artículo 153 de dicho cuerpo legal determina que, para que el pasajero pueda optar a esta indemnización, deberá protestar los daños o la destrucción del equipaje de forma inmediata al notarse (o debido notar) aquellas. Para el caso de la pérdida (o atraso), este protesto se podrá realizar hasta 21 días después de la entrega del equipaje a la aerolínea.

La aerolínea debe hacer constar el protesto mediante un estampado en el talón de equipaje (o en la tarjeta de embarque, cuando el talón de equipaje se encuentra incorporado en ésta).

Por último, cabe mencionar que existen aerolíneas, o empresas particulares que participan de la movilidad aérea, que ofrecen prestaciones asistenciales o seguros en caso de pérdidas o atrasos de equipajes, consistentes generalmente en sumas de dinero que son entregadas a los consumidores, y cuyo fin es costear bienes o enseres básicos para el uso en destino.

En este caso, si bien las prestaciones específicas serán motivo de acuerdo entre las partes; **es obligación de los proveedores responder ciñéndose estrictamente al contrato y a las condiciones ofrecidas al consumidor.**

2° ÁMBITO DE APLICACIÓN. La presente Circular Interpretativa "sobre derechos de los consumidores en los servicios de transporte aéreo de pasajeros" será obligatoria para los funcionarios del Servicio Nacional del Consumidor.

3° ACCESIBILIDAD. El texto original de la Circular Interpretativa de que trata este acto administrativo será archivado en la Oficina de Partes del Servicio Nacional del Consumidor y estará disponible en su sitio web.

4° ENTRADA EN VIGENCIA. La presente resolución exenta entrará en vigencia desde la publicación de este acto administrativo, en la página web del SERNAC.

5° REVOCACIÓN. De conformidad a lo previsto en el artículo 61 de la Ley N° 19.880 y en consideración a las circunstancias de oportunidad, mérito y conveniencia expuestos en este acto administrativo, déjase sin efecto, a partir de la entrada en vigencia de este acto, cualquier

¹⁴ Conforme el artículo 17 N° 3 del Convenio de Montreal, una vez transcurridos 21 días desde la fecha en la que el equipaje debería haber llegado, el pasajero podrá hacer valer los derechos por pérdida del equipaje, incluso en caso de que la aerolínea no determine su extravío.
Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/ABV5UZ-014>



Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,
Fomento y Turismo

resolución anterior que verse sobre la misma materia, en lo que resulte incompatible con esta.

ANÓTESE, REGÍSTRESE y COMUNÍQUESE.



Firmado por:
Andrés Eugenio Herrera Troncoso
Director Nacional
Fecha: 24-04-2024 13:06 CLT
Servicio Nacional del Consumidor

ANDRÉS HERRERA TRONCOSO
DIRECTOR NACIONAL
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

AGA/GGP/EOR

Distribución: Dirección Nacional - Gabinete - Subdirección Jurídica - Subdirección de Consumo Financiero - Subdirección de Fiscalización - Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos - Subdirección de Estrategia y Servicios a la Ciudadanía - División de Gestión y Desarrollo Institucional- Fiscalía Administrativa - Comunicaciones Estratégicas - Direcciones Regionales - Oficina de partes.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
<https://doc.digital.gob.cl/validador/ABV5UZ-014>

