PROYECTO DE LEY QUE MODIFICA LA LEY N°18.916, QUE FIJA EL CÓDIGO AERONÁUTICO, ESTABLECIENDO MAYORES INDEMNIZACIONES POR LAS CANCELACIONES O RETRASO IMPUTABLES A LA EMPRESA DE TRANSPORTE AÉREO DE LOS VIAJES CONTRATADOS POR LOS USUARIOS.

I. FUNDAMENTOS.

A medida que avanzamos hacía una vida postpandemia, varios aspectos están impactando y moldeando la industria aérea comercial. La instalación de medidas como protocolos estrictos de limpieza y desinfección en aeropuertos y aviones para garantizar la seguridad de los pasajeros; o el incremento de viajes domésticos han ido en línea con una política de mayor flexibilidad para realizar cambios y cancelaciones de tickets aéreos para adaptarse a la incertidumbre de los planes de viaje de los pasajeros.

Durante el último tiempo ha surgido un gran conflicto al respecto, pues la cancelación y reprogramaciones de vuelo va en aumento y los usuarios son los más afectados ante estas medidas. Las cancelaciones inesperadas generan significativos inconvenientes para los viajeros, impactando no solo en sus planes, sino también en su bienestar y confianza en la industria aérea. Por ello, es fundamental una protección de los derechos del pasajero, pues las aerolíneas tienen el derecho a recibir un servicio por cual han pasado y, a ser compensados en casos de suspensión o reprogramación de dichos vuelos adquiridos previamente.

La entrada en vigencia de la “ley pro consumidor” se implementaron una serie de derechos en el transporte aéreo, entre ellos, se encuentran los derechos del consumidor en caso de sobreventa de pasajes y también, casos de cancelación de vuelos con sus respectivas compensaciones. Sin embargo, muchos usuarios desconocen su derecho establecido en la legislación nacional y las empresas – en una conducta antiética – deciden no dar curso a las compensaciones correspondientes.

OFICINA
CHILE
22-12-2023
15:16
VIRTUAL

En esa misma línea, el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) he iniciado distintos procedimientos en contra de aerolíneas por la suspensión unilateral de los vuelos aéreos, por ejemplo: en 2021 el servicio logro que cinco aerolíneas devuelvan el dinero de las tasas de embarques por viajes no realizados, lo cual significo la restitución de cerca de $7.500 millones a casi 730 mil consumidores[1].

Además, se constató que durante el año 2022 "más de 30 mil reclamos recibió el servicio nacional del consumidor contra empresas de transporte aéreo. Este tipo de casos se multiplican en verano, por lo que las autoridades llaman a informarse sobre los derechos establecidos para los pasajeros[2]. Entre los reclamos más comunes, se encontraba: la cancelación o retraso de vuelos, pérdida, extravío o daño de equipaje.

Muchos usuarios afectados por la cancelación de sus vuelos han recurrido a la justicia en orden a obtener una indemnización. La corte de apelaciones de concepción conoció de un recurso de protección en contra de la aerolínea LATAM, por la anulación unilateral del pasaje aéreo, la recurrente sostuvo que compro a través de la agencia despegar.com pasajes con destinos desde Madrid a Santiago ida y vuelta, sin embargo, añadió que recibió una comunicación en la cual se le informo la cancelación y el reembolso de sus tickets sin justificación o consentimiento. Si bien, la corte de apelaciones acogió dicho recurso, la corte suprema revoco en alzada tal decisión sosteniendo que la discusión trabada en autos no se vincula con una materia que corresponda ser dilucidada por medio de un recurso de protección[3]. Lo anterior, entrega un precedente claro de la desprotección que existe respecto de los consumidores que se ven afectados por la suspensión o reprogramación de sus vuelos de forma unilateral.

---

[1] https://www.sernac.cl/portal/604/w3-article-63507.html

[2] https://www.chvnoticias.cl/nacional/sernac-libera-ranking-reclamos-contra-aerolineas_20230104/

[3] https://www.diarioconstitucional.cl/2023/02/02/anulacion-de-pasajes-aereos-de-forma-unilateral-por-latam-es-una-controversia-que-no-puede-ser-resuelta-en-sede-de-proteccion-resuelve-la-corte-suprema/

OFICINA VIRTUAL
CÁMARA DE DIPUTADAS Y DIPUTADOS
CHILE
22-12-2023
15:16

Es por ello, que surge la necesidad de establecer medidas que definan claramente las obligaciones de las aerolíneas en caso de cancelaciones, así como los derechos de los pasajeros ante estas situaciones y así, proteger al consumidor, el principal afectado.

II. IDEA MATRIZ.

La presente moción tiene como objetivo establecer medidas respecto de las cancelaciones o reprogramaciones unilateralmente de vuelos aéreos y sancionar a las aerolíneas que realizan dicha practica sin que medie el consentimiento del pasajero o justificación alguna.

PROYECTO DE LEY

ARTÍCULO ÚNICO.- MODIFÍQUESE LA LEY N°18.916, QUE FIJA EL CÓDIGO AERONÁUTICO, EN EL SIGUIENTE SENTIDO:

1. **Reemplácese el inciso primero del numeral 2. del Artículo 133 por el siguiente:**

   "2.- Sin perjuicio de lo anterior, el transportador deberá ofrecer una compensación al pasajero afectado con la denegación de embarque, equivalente al precio del pasaje aumentado en 0,5 veces su valor.".

2. **Reemplácese el inciso primero del literal c) del Artículo 133 B por el siguiente:**

   "c) Indemnización del doble del precio del pasaje si el retraso o la cancelación se debe a causa imputable al transportador.".

3. **Elimínese en el literal d) del Artículo 133 B la frase "y han transcurrido los plazos de la letra c) anterior".**

OFICINA VIRTUAL
CÁMARA DE DIPUTADAS Y DIPUTADOS
CHILE
22-12-2023
15:16

4. **Reemplácese el Artículo 147 por el siguiente:**

"Artículo 147.- La indemnización por retardo en la ejecución del transporte de pasajeros no excederá del doble del precio del pasaje por cada uno de ellos.".

MIGUEL ÁNGEL CALISTO Á.
Diputado de la República

JOANNA PÉREZ O.
Diputada de la República

OFICINA VIRTUAL
CÁMARA DE DIPUTADAS Y DIPUTADOS
CHILE
22-12-2023
15:16



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. MIGUEL ÁNGEL CALISTO A.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. JOANNA PÉREZ O.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. JORGE SAFFIRIO E.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. VÍCTOR PINO F.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. ALBERTO UNDURRAGA V.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. ERIKA OLIVERA D.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. DANIEL MANOUCHEHRI L.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. COSME MELLADO P.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. NATALIA ROMERO T.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. MARLENE PÉREZ C.

OFICINA
CÁMARA DE DIPUTADAS Y DIPUTADOS
CHILE
22-12-2023
15:16
VIRTUAL