

DERECHOS DE LOS PASAJEROS CONFORME AL CÓDIGO AERONÁUTICO DE CHILE

I.- DENEGACIÓN DE EMBARQUE POR SOBREVENTA.-

En el evento que el transportador prevea que tendrá que denegar el embarque de uno o más pasajeros por sobreventa, los cuales se hubieren presentado oportunamente y cuyo billete de pasaje estuviere previamente confirmado en un vuelo determinado, deberá pedir en primer lugar que se presenten voluntarios que renuncien a sus reservas a cambio de determinadas prestaciones y reparaciones que se acuerden entre los voluntarios y el transportador.

Si el número de voluntarios fuere insuficiente para que los restantes pasajeros con billetes confirmados puedan ser embarcados en el respectivo vuelo, el transportador podrá denegar el embarque a uno o más pasajeros contra su voluntad, quienes tendrán derecho a:

1. A elección del pasajero:

- a. Ser embarcado en el siguiente vuelo que tenga disponible el transportador, o en un transporte alternativo, si es que decidiera persistir en el contrato de transporte aéreo;
- b. Ser reembolsado del monto total pagado por el billete, si el pasajero se desiste del contrato de transporte aéreo y éste no hubiera comenzado su ejecución; o
- c. Si ya se hubiera iniciado la ejecución de un viaje con escala y/o conexión, el pasajero podrá optar entre:
 - i. Ser embarcado en el siguiente vuelo que tenga disponible el transportador o en un transporte alternativo, si es que decidiera persistir en el contrato de transporte aéreo;
 - ii. Ser reembolsado de la porción no utilizada; o
 - iii. Ser retornado al punto de partida, con reembolso del precio del pasaje.

2. A ser compensado con una suma equivalente a:

- a. 2 UF para vuelos de menos de 500 kilómetros;
- b. 3 UF para vuelos de entre 500 y 1000 kilómetros;
- c. 4 UF para vuelos de entre 1.000 y 2.500 kilómetros;
- d. 10 UF para vuelos de entre 2.500 y 4.000 kilómetros;
- e. 15 UF para vuelos de entre 4.000 y 8.000 kilómetros; y,
- f. 20 UF para vuelos de más de 8.000 kilómetros.

Respecto a las compensaciones antedichas, se debe tener presente:

- a. El pasajero que acepte dichas compensaciones no podrá con posterioridad ejercer acciones contra el transportador por el mismo hecho.
 - b. Si, conforme a lo señalado en la letra a. del punto 1. anterior, el pasajero fuere embarcado en el siguiente vuelo que tuviere disponible el transportador, y la diferencia en la hora de salida respecto a la prevista para el vuelo inicialmente reservado fuere inferior a tres horas, no procederá compensación alguna por la denegación de embarque.
3. Si el Pasajero decidiere perseverar en el contrato ante una denegación de embarque, tendrá derecho a que el transportador le otorgue las siguientes prestaciones asistenciales:
- a. Comunicaciones que el pasajero necesitare efectuar, ya sean telefónicas, electrónicas o de otra naturaleza similar, si es que hubiere una diferencia en la hora de salida prevista para el vuelo inicialmente reservado superior a tres horas;
 - b. Comidas y refrigerios necesarios hasta el embarque en el otro vuelo, si es que hubiere una diferencia en la hora de salida prevista para el vuelo inicialmente reservado superior a tres horas;
 - c. Alojamiento, para pasajeros con vuelo de retorno y para pasajeros con vuelo de ida que se les deniega el embarque en un punto de conexión, no residentes en la ciudad, localidad o área del aeropuerto de salida, en caso de que se les ofrezca un nuevo vuelo cuya salida sea, como mínimo, al día siguiente de la salida programada en el billete de pasaje, siempre que el pasajero debiere pernoctar una o varias noches, y el tiempo de espera para embarcar en el otro vuelo así lo requiriere. Para estos efectos, por “noche” se entenderá desde la medianoche hasta las 6 horas A.M.;
 - d. Movilización desde el aeropuerto al lugar de residencia del pasajero en la ciudad, localidad o área del aeropuerto de salida, o al lugar de alojamiento, y viceversa, en caso que fuere aplicable; y,
 - e. Los arreglos y prestaciones que fueren necesarias para continuar el viaje, en caso de que el pasajero pierda un vuelo de conexión con reserva confirmada.

Para los efectos de lo señalado en esta sección, se entenderá que un billete de pasaje se encuentra confirmado, con respecto a los puntos de partida y destino indicados en el mismo, incluyendo puntos intermedios de conexión o escala, en la medida que conste que la reserva o el billete de

pasaje ha sido aceptado y registrado por el transportador aéreo o por su agente autorizado. Por “viaje con escala y/o conexión” se entiende aquel cuya llegada al punto de destino contempla un punto de partida y uno o más puntos intermedios de escala y/o conexión, cuando formen parte de un mismo contrato.

Sin perjuicio de otros servicios adicionales que puedan ofrecer los transportadores, de acuerdo con las circunstancias y la especial condición del pasajero, en caso de denegación de embarque el transportador embarcará de manera prioritaria a los niños no acompañados, a personas con discapacidad, a los pasajeros de edad avanzada o delicados de salud, a embarazadas que, en razón de su estado, requieran embarcarse prioritariamente y, en general, a los pasajeros que, por razones humanitarias calificadas por el transportador, deban ser embarcados con preferencia.

II.- RETRASOS Y CANCELACIONES.-

El transportador se encuentra obligado a efectuar el transporte en la fecha, horario y demás condiciones estipuladas. No obstante, podrá suspender, retrasar y cancelar el vuelo o modificar sus condiciones por razones de seguridad o de fuerza mayor sobrevinientes, tales como fenómenos meteorológicos, conflictos armados, disturbios civiles o amenazas contra la aeronave. En estos casos, cualquiera de los contratantes podrá dejar sin efecto el contrato, soportando cada uno sus propias pérdidas.

Sin perjuicio de lo anterior, en caso de retraso o de cancelación de un vuelo, el pasajero afectado tendrá los siguientes derechos:

1. A ser embarcado en el siguiente vuelo que tenga disponible el transportador, o en un transporte alternativo, si es que decidiera persistir en el contrato de transporte aéreo; ya sea que el vuelo aún no se hubiere iniciado o se hubiere iniciado y se encuentre en una escala y/o conexión.
2. A recibir las prestaciones asistenciales señaladas en el numeral 3. de la sección I.- “Denegación de Embarque” del presente folleto, siempre que la causa del retraso o cancelación sea imputable al transportador.
3. A recibir una compensación por los perjuicios que le fueren irrogados, si el retraso o la cancelación se debe a causa imputable al transportador, en conformidad a lo siguiente:
 - a. Si el vuelo fuere nacional: La compensación de los perjuicios irrogados en vuelos nacionales no excederá de 250 UF por cada uno de los pasajeros afectados, y procederá en los siguientes casos:
 - i. Si el retraso fuere superior a tres horas respecto a la hora de salida prevista en el Billeto de Pasaje, o a cuatro horas en vuelos que utilicen aeronaves que hayan sido diseñadas para una capacidad de hasta 29 asientos.

- ii. Al momento de la cancelación, salvo que se le informe al pasajero y se le ofrezca tomar otro vuelo que le permita salir a su destino con no más de tres horas de retraso con respecto a la hora de salida prevista, o de cuatro horas en vuelos que utilicen aeronaves que hayan sido diseñadas para una capacidad de hasta 29 asientos.

Para los efectos de la comunicación de cancelación, el pasajero, al efectuar la reserva o compra de su billete de pasaje, deberá informar al transportador, en forma directa o a través de sus agentes autorizados, sus datos de contacto, tales como dirección, teléfono y correo electrónico.

En todo caso, se deberá tener presente que la compensación de los perjuicios regulada en esta sección no procederá si el transportador probare que adoptó las medidas necesarias para evitar el hecho causante del retardo, o que le fue imposible adoptarlas.

- b. Si el vuelo fuere internacional: En caso de daño causado por retraso en el transporte de pasajeros, la responsabilidad del transportista se limitará a 4.694 Derechos Especiales de Giro (del Fondo Monetario Internacional) por pasajero. Dicho límite no aplicará si se probare que el daño es el resultado de una acción u omisión del transportador o de sus dependientes o agentes, con intención de causar daño, o con temeridad y sabiendo que probablemente causaría daño; siempre que, en el caso de una acción u omisión de un dependiente o agente, se pruebe también que éste actuaba en el ejercicio de sus funciones.

En todo caso, se deberá tener presente que la compensación de los perjuicios regulada en esta sección no procederá si el transportador probare que él y sus dependientes y agentes adoptaron todas las medidas que eran razonablemente necesarias para evitar el daño, o que les fue imposible, a uno y a otros, adoptar dichas medidas.

- 4. A ser reembolsado del monto total pagado por el billete de pasaje o de la porción no utilizada, según fuere el caso, si el pasajero decide no perseverar en el contrato y han transcurrido los plazos del numeral 3. anterior, sea o no imputable al transportador la causa del retraso o de la cancelación.

III.- DEVOLUCIÓN DE TASAS.-

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 le serán restituidas a su solo requerimiento en cualquier oficina del transportador aéreo o a través del sitio web de este último.

IV.- NO COBRO ADICIONAL EN CASO DE UPGRADE INVOLUNTARIO.-

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