

Comisión de Economía, Cámara de Diputadas y Diputados

# Mociones refundidas de Aerolíneas

Boletines N°s 15.679-03, 15.964-03, 15.994-03, 16.532-03, 16.594-03, 17.438-03, 1764-03, 12918-03 y 16506-15.





# Nueve mociones sobre aerolíneas

Regulación actual de la materia contenida en la ley del consumidor y en el Código Aeronáutico.

- Siete mociones modifican el Código Aeronáutico y dos a la ley del consumidor.

**Distinto temas abordados:**

- Plataforma de transferencia de pasajes
- Transporte prioritario con urgencia médica y medidas de no discriminación
- Cuota de pasaje para zonas extremas
- Retraso o cancelación de vuelo: garantía de embarque ante cancelaciones imputables a aerolíneas y nuevas reglas de indemnizaciones.
- Derecho a terminar unilateralmente el contrato con 8 horas de anticipación, asegurando reembolso
- Prohíbe cobro por equipaje de ciertas medidas
- Prohíbe el sobrecupo



**Objetivo de la mesa:** ante la dispersión normativa e imposibilidad para trabajarlas, se busca consensuar un texto único respecto a todos los proyectos de ley.



# Resultado mesa de asesores

Tras varias sesiones de trabajo, en las que se revisaron en detalle cada moción junto con las observaciones de terceros, del Ejecutivo y de la BCN, se propone:

## **Ejecutivo expone texto base**

- Introduce modificaciones al Código Aeronáutico a partir de las mociones revisadas, incorporando avances en materias donde existe coincidencia con el Ejecutivo.
- La propuesta es que los diputados puedan presentarlo como indicación sustitutiva antes de la votación en general.

## **El texto no implica renuncia de los diputados al contenido de sus mociones**

- Los diputados podrán insistir en ideas contenidas en mociones o ajustarlas según lo discutido en la mesa, mediante indicaciones en la discusión en particular.

## **Continuidad del trabajo**

- La mesa de asesores seguirá funcionando, revisando las indicaciones que se presenten tras la aprobación en general.



# Plataforma de Transferencia de Pasajes y Equipaje

## (1) Problema detectado

- Dificultad de los pasajeros para hacer uso del derecho.
- Falta de difusión acerca de la existencia del derecho a ceder el pasaje.
- Falta de información visible en los canales digitales o físicos de las aerolíneas.

## (2) Boletín N°15.679-03 – Diputada Javiera Morales (A)

### Creación de plataforma de transferencia de pasajes aéreos y equipaje de cada transportador (131 quater, nuevo, CA)

Se crea una plataforma obligatoria en el sitio web de las aerolíneas para que los pasajeros puedan ceder pasajes y/o equipaje a terceros, hasta 24 horas antes del vuelo y sin sobreprecio. Plataforma debe permitir concretar transacción.

## (3) Reacciones Ejecutivo

- Endoso y retracto: figuras creadas en 2021 en el Código Aeronáutico.
- Problema detectado: bajo conocimiento y aplicación de la norma vigente.
- Riesgo de seguridad: la entrega de equipaje a terceros debilita los controles.
- Mercado secundario: se permite la reventa de pasajes, generando un mercado paralelo con menor regulación y estándares de seguridad.

## (4) Informe BCN

- **Chile:** Ley N° 21.392/2021 reconoce el derecho a la transferencia del billete del pasaje bajo determinadas condiciones: (i) 24 hrs antes del vuelo; (ii) mediante formulario digital o de forma presencial; (iii) cesión válida una vez por cada billete; (iv) pasajero podrá ceder máximo 2 veces por transportador (una por semestre); y, (v) prohibida la cesión con fines de lucro, actividad comercial o habitual (delito).
- **Perú:** Ley N° 29.571 permite endoso/transferencia del pasaje en vuelos nacionales, avisando al proveedor con al menos 24 hrs. de anticipación. Solo se pagan costos de emisión del nuevo boleto.
- **España:** Ley N° 48/1960 establece que el pasaje es nominativo e intransferible, válido solo para el viaje y asiento originalmente emitido.



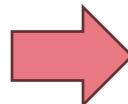
# Plataforma de Transferencia de Pasajes y Equipaje

## Propuesta

Mejorar la regulación en materia de deberes de información de las aerolíneas

(Art. 131 bis, Código Aeronáutico)

- Establecer el deber del transportador de informar del derecho de los pasajeros a ceder su pasaje al momento de la compra.
- Establecer el deber del transportador de disponer de un acceso **visible y destacado** en su página web para que los pasajeros puedan ejercer este derecho.



**Artículo 131 bis.-** Cesión del derecho a ser transportado en vuelo de cabotaje. El pasajero podrá ceder libremente y sin costo alguno su derecho a ser transportado en un vuelo de cabotaje, por trayectos de ida y/o vuelta. **El transportador deberá informar a los pasajeros de este derecho al momento de la compra de su pasaje, y, además, disponer de un acceso visible y destacado en su sitio web para que los pasajeros puedan ejercerlo, hasta el plazo establecido en el presente artículo.**

(...)





# Transporte prioritario con urgencia médica y evitar decisiones discretionales sobre qué pasajeros llevar

## (1) Problema detectado

- El transportador puede rehusar o condicionar el transporte de aquellos pasajeros que requirieren atención o cuidado especial durante el viaje.
- Esto podría llevar a decisiones discretionales que restrinjan injustificadamente el derecho al transporte de personas en situación de discapacidad, adultos mayores u otros.

## (2) Boletín N°15.679-03 – Diputada Javiera Morales (A)

### Derecho a transporte prioritario por urgencia médica (132 bis, nuevo, CA)

Se otorga prioridad de embarque a pasajeros en situación de "suma urgencia" médica acreditada, permitiendo además un acompañante si corresponde (menor, discapacidad o asistencia).

## (3) Reacciones Ejecutivo

- Urgencias médicas: transporte regulado por D.S. N° 369/2017 (Min. Defensa), que fija normas para pasajeros moribundos, descompensados o graves.
- Limitación: aerolíneas comerciales no cuentan con condiciones especiales requeridas; no puede imponérseles esta obligación.
- Equilibrio: pese a lo anterior, las aerolíneas no pueden condicionar arbitrariamente el transporte de pasajeros.

## (4) Informe BCN

- **Chile:**
  - Acceso preferente: la legislación no contempla normas especiales para comprar pasajes por razones médicas.
  - Art. 131 CA: en casos de denegación de embarque, se debe dar prioridad a niños no acompañados, personas con discapacidad, adultos mayores o con salud delicada, embarazadas y pasajeros que, por razones médicas o humanitarias, deban viajar con urgencia.
  - Art. 133 J CA: permite al pasajero modificar la fecha del vuelo o pedir la devolución del pasaje si presenta certificado médico que acredite su impedimento para viajar, siempre que lo comunique antes de la hora programada.
- **No se encontró en las legislaciones extranjeras revisadas norma equivalente.**



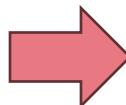
# Transporte prioritario con urgencia médica y evitar decisiones discrecionales sobre qué pasajeros llevar

## Propuesta

Establecer límites a la facultad de las aerolíneas de rehusar el transporte de pasajeros

(Art. 132, Código Aeronáatico)

- Establecer expresamente en la ley que el ejercicio de la facultad **NO PODRÁ** implicar discriminación arbitraria hacia personas con discapacidad o movilidad reducida, en concordancia con lo dispuesto en la ley 20.422, que establece normas sobre igualdad de oportunidades e inclusión social de personas con discapacidad.



**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 requirieren atención o cuidado especial durante el viaje.

En ningún caso el ejercicio de esta facultad podrá implicar una discriminación arbitraria hacia personas con discapacidad o movilidad reducida. El transportador deberá cumplir con las exigencias de accesibilidad, desplazamiento, utilización, localización y comunicación que permitan condiciones de igualdad y seguridad conforme a lo dispuesto por la ley N°20.422, que establece normas sobre igualdad de oportunidades e inclusión social de personas con discapacidad.

Un reglamento del Ministerio de Defensa Nacional establecerá las condiciones técnicas y de seguridad bajo las cuales se autorizará el transporte de personas en situación de discapacidad, orgánicamente descompensadas, agónicas o inconscientes.



# Derecho de retracto

## (1) Diagnóstico de la moción

- Insuficiencia de los plazos para ejercer el derecho a retracto: 48 horas desde adquirido el pasaje, en caso de que el viaje esté programado luego de al menos 7 días.
- 7 días posteriores a la compra, si el vuelo está programado luego de 180 días o más.

## (3) Reacciones Ejecutivo

- la capacidad de los aviones para ofrecer tarifas bajas; la moción podría generar asientos vacíos y aumentar los precios para todos los pasajeros.
- El Código Aeronáutico ya contempla un derecho a retracto limitado a un plazo breve desde la compra; la propuesta cambia esa lógica.
- Alternativa razonable: Ampliar el retracto de 7 a 10 días (para vuelos dentro de 180 días) se alinea con la Ley del Consumidor y no implicaría costos relevantes ni alzas de precios, lo que podría perjudicar a los consumidores.

## (2) Boletín N° 15.994-03 - Diputado Daniel Manouchehri y Diputada Daniela Cicardini

### Reembolso especial por la devolución de pasajes dentro del plazo que indica

Se propone incorporar un nuevo artículo 131 quater, estableciendo un retracto especial, que reconoce este derecho, pero con un reembolso limitado al 85% del valor del pasaje, cuando el retracto se efectúe hasta **ocho horas antes del vuelo**.

## (4) Informe BCN

- **Unión Europea:** La Directiva 2011/83/UE reconoce un derecho general de desistimiento de 14 días, pero excluye expresamente el transporte aéreo de pasajeros, que no tiene este derecho.
- **Estados Unidos:** El Departamento de Transporte obliga a las aerolíneas a permitir cancelar o modificar reservas sin costo dentro de 24 horas si el vuelo es al menos 7 días después, e impone deberes de información clara sobre este derecho y la opción prioritaria de reembolso total.

## (5) Propuesta Ejecutivo

- Mantener el derecho a retracto dentro de un plazo acotado desde la compra del pasaje.
- Ampliar el plazo actual de 7 a 10 días cuando el vuelo esté programado dentro de los 180 días posteriores a la compra, en línea con la regla general de la Ley del Consumidor.
- Evitar cambios que afecten el uso eficiente de la capacidad de las aeronaves y encarezcan los precios para los pasajeros.

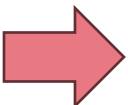


# Derecho de retracto

## Propuesta

Amplía el derecho de retracto establecido en el Código Aeronáutico  
(Art. 131 ter, Código Aeronáutico)

- Ampliar el retracto a **10 días** (para vuelos dentro de 180 días), lo cual se alinea con la Ley del Consumidor y no implicaría costos relevantes ni alzas de precios, evitando así causar perjuicio a consumidores.



**Artículo 131 ter.- Derecho a retracto.** Los pasajeros tendrán derecho a poner término unilateralmente al contrato de transporte aéreo en vuelos de cabotaje, dentro de las cuarenta y ocho horas siguientes de adquirido un billete de pasaje, para los viajes que se compren al menos siete días corridos antes de la fecha y hora de salida programada del vuelo. Los pasajeros, bajo esas condiciones, podrán dejar sin efecto el contrato y recibir un reembolso completo de lo pagado, sin penalización.

Con todo, en el evento de que la salida programada del vuelo se verifique en un plazo igual o superior a los ciento ochenta días de adquirido el billete de pasaje, el plazo de retractación podrá ejercerse dentro de los **diez** días posteriores contados desde la celebración del contrato de transporte aéreo. En estos casos, los pasajeros, de igual forma, recibirán la completa devolución de lo pagado, sin penalización, dejándose sin efecto la convención.

(...)



# Equipaje

## (1) Diagnóstico de la moción

- Cobros por equipaje de mano: Algunas aerolíneas cobran aparte por bolsos pequeños, encareciendo el viaje.
- Claridad para el consumidor: Se busca asegurar que cada pasajero pueda llevar un artículo básico sin costos adicionales inesperados.

## (2) Boletín N°16,594-03 "Establece el derecho de los pasajeros de transporte aéreo a portar equipaje de cabina sin cobro adicional – Diputado Miguel Ángel Calisto"

Se propone incorporar un do134 bis nuevo que **prohíbe a los transportadores cobrar** de manera adicional al precio del billete de pasaje por el **equipaje de mano**, cuando se trate de un bolso o mochila de cabina cuyo volumen **no exceda los 40 litros o su peso no supere los 10 kg.**

## (3) Reacciones Ejecutivo

- **EQUIPAJE DE MANO.** La oferta de las principales aerolíneas de Chile **ya incluye el transporte de un bolso personal sin costo para el pasajero.** Es una práctica estandarizada.
- La separación de los servicios ofrecidos por las aerolíneas permite ofrecer mejores precios a los consumidores. Esto ha sido fundamental para la masificación del transporte aéreo, especialmente en las aerolíneas low cost.
- Una medida de esta naturaleza podría significar un alza generalizada de precios por los pasajes.

## (4) Informe BCN

- **UE:** La Comisión de Transportes y Turismo del Parlamento Europeo aprobó recientemente una modificación al marco normativo el derecho a llevar sin costo un artículo personal (40×30×15 cm) y una maleta de mano pequeña (hasta 7 kg y 100 cm combinados).
- **EEUU:** No existe un derecho garantizado a equipaje gratuito; las aerolíneas solo deben informar de forma clara y destacada todos los cargos por equipaje en sus sitios web y billetes electrónicos.
- **México:** La Ley de Aviación Civil permite llevar en cabina hasta dos piezas de equipaje de mano (55×40×25 cm en total y máximo 10 kg), sin cobro adicional mientras no excedan esas medidas y no afecten la seguridad o comodidad.



# Condiciones de transporte de animales

## (1) Diagnóstico de la moción

- Actualmente, la norma solo menciona la seguridad y bienestar de los animales de forma genérica, sin detallar obligaciones concretas. Esto genera vacíos en la protección de los animales y en la información que reciben los pasajeros antes de contratar el servicio.

## (2) Propuesta Diputada Javiera Morales

La propuesta modifica el artículo 134 para precisar que, además de transportar el equipaje, el transportador deberá garantizar condiciones adecuadas para el traslado de animales, asegurando su seguridad y bienestar, con espacio suficiente, y entregando esta información de forma clara y detallada al pasajero antes del contrato.

## (3) Reacciones Ejecutivo

- Incorporar explícitamente que las condiciones del servicio deber ser adecuadas, evitando lesiones o sufrimiento y garantizando la seguridad de los animales. Además, estas condiciones deberán ser informadas previamente a los pasajeros.

## (4) Informe BCN

- No se pronuncia.

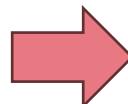


# Equipaje y transporte de animales

## Propuesta

### Equipaje

Reconoce expresamente el derecho a portar un equipaje mínimo (artículo personal) en los vuelos de cabotaje



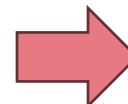
**Artículo 134.-** El transportador está obligado a conducir con el pasajero y por el precio del pasaje, su equipaje, dentro de los límites de peso y volumen que se determinen en el contrato.

El equipaje comprende tanto el registrado como los objetos de mano que porte el pasajero. **En los vuelos de cabotaje, el precio del pasaje deberá incluir, sin costo adicional, el derecho del pasajero a transportar a bordo un equipaje mínimo, consistente en un artículo personal con dimensiones mínimas de 45 centímetros de alto, 35 centímetros de largo y 20 centímetros de ancho.**

El transporte de exceso de equipaje será objeto de estipulación especial.

### Transporte de animales

Se incorpora explícitamente que las condiciones del servicio deber ser adecuadas, evitando lesiones o sufrimiento y garantizando la seguridad de los animales



En el caso de traslado de animales, el transportador deberá establecer condiciones ~~que aseguren razonablemente su seguridad y bienestar adecuadas para este servicio con el fin de evitar lesiones o sufrimiento, y garantizar la seguridad de los animales, considerando la disposición de un espacio razonable acorde al tamaño del animal para su transporte. Estas condiciones deberán ser informadas a los pasajeros de manera clara y detallada previo a la celebración del contrato.~~

