

DERECHOS DEL PASAJERO DE UN VUELO EN CHILE

Esta información es la exigida por el Código Aeronáutico de Chile en los casos de denegación de embarque, retraso o cancelación de un vuelo en Chile.

DENEGACION DE EMBARQUE POR SOBREVENTA

En el evento que sea necesario denegar el embarque a un pasajero por sobreventa, se debe solicitar en primer lugar que se presenten voluntarios que renuncien a sus reservas a cambio de las prestaciones que acepte recibir del transportador.

Si no se presentan voluntarios, o su número es insuficiente, y es necesario denegar el embarque a uno o más pasajeros contra su voluntad, surgirán los siguientes derechos:

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 ticket, si desiste del contrato de transporte cuya ejecución no hubiere comenzado.

c) Si se trata de un viaje con escala y/o conexión ya iniciado, 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.

iii. Ser retornado al punto de partida, con reembolso del precio del pasaje.

2. **A compensación económica:** el transportador deberá además ofrecer al pasajero afectado una suma equivalente a:

a) U.F. 2 para vuelos de menos de 500 kilómetros.

b) U.F. 3 para vuelos de entre 500 y 1.000 kilómetros.

c) U.F. 4 para vuelos de entre 1.000 y 2.500 kilómetros.

d) U.F. 10 para vuelos de entre 2.500 y 4.000 kilómetros.

e) U.F. 15 para vuelos de entre 4.000 y 8.000 kilómetros.

f) U.F. 20 para vuelos de más de 8.000 kilómetros.

Respecto a estas compensaciones, es necesario tener presente:

- Que el pasajero que acepte estas compensaciones no podrá con posterioridad ejercer acciones contra el transportador por la denegación de embarque.

- Que, si conforme al N°1 letra a) anterior, se embarca al pasajero en el siguiente vuelo que tenga disponible el transportador, y la diferencia en la hora de salida respecto a la prevista para el vuelo inicialmente reservado es inferior a tres horas, no procederán estas compensaciones.

- 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.

- Se deberá embarcar 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.

3. **A prestaciones asistenciales:** si el pasajero decide perseverar en el contrato de transporte, el transportador estará obligado a las siguientes prestaciones asistenciales:

a) Comunicaciones que el pasajero necesite 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 3 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, y siempre que el pasajero deba pernóctar una o varias noches y el tiempo de espera para embarcar en el otro vuelo así lo requiera. 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.

e) Los arreglos y prestaciones que sean necesarias para continuar el viaje, en caso de que el pasajero pierda un vuelo de conexión con reserva confirmada. Se entiende por "vuelo de conexión" aquel cuya llegada al punto de destino contempla un punto de partida y uno o más puntos intermedios de conexión, cuando formen parte de un mismo contrato.

RETRASOS O CANCELACIONES

El transportador es obligado a efectuar el transporte en la fecha, horario y demás condiciones estipuladas. No obstante, puede 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:

a) A embarcar 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.

b) A las prestaciones asistenciales señaladas para la denegación de embarque, siempre que la causa del retraso o cancelación sea imputable al transportador.

c) Reembolso del monto total pagado por el billete o de la porción no utilizada, según fuere el caso, si el pasajero decide no perseverar en el contrato, sea o no imputable al transportador la causa del retraso o de la cancelación.

d) Indemnización con arreglo al Código Aeronáutico al Convenio de Montreal de 1999 si el vuelo es internacional, o con arreglo al Código Aeronáutico de Chile si el vuelo es nacional.

Convenio de Montreal de 1999:

Artículo 19: "El transportista es responsable del daño ocasionado por retrasos en el transporte aéreo de pasajeros, equipaje o carga. Sin embargo, el transportista no será responsable del daño ocasionado por retraso si prueba 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".

Artículo 22 N°1: En caso de retraso, la responsabilidad se limitará a 4.604 Derechos Especiales de Giro (del Fondo Monetario Internacional).

Artículo 22 N°5: El afectado puede demandar judicialmente una indemnización por un monto mayor.

Código Aeronáutico de Chile:

Artículo 147: "La indemnización por retardo en la ejecución del transporte de pasajeros no excederá de doscientas cincuenta 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".

Artículo 133 B letra c): La indemnización del artículo 147 procederá si el retraso o la cancelación se deba a causa imputable al transportador, en conformidad a lo siguiente:

i) Si el retraso fuere superior a tres horas respecto a la hora de salida prevista en el billete de pasaje.

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.

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

DEVOLUCION DE TASAS

En caso de no verificarse el viaje, por cualquier causa, las tasas, cargas o derechos aeronáuticos que hubiere pagado el pasajero deberán restituirse a su solo requerimiento en cualquier oficina del transportador aéreo o a través de su sitio web.