



ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE CHILE

GUÍA ESPECIAL DE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL PASAJERO AÉREO

SEPTIEMBRE 2018

Índice

1. REGULACIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS	p.2
2. BOLETO O BILLETE AÉREO	p.2
3. LA TARIFA	p.3
4. DOCUMENTACIÓN	p.3
5. LLEGADA AL AEROPUERTO	p.4
6. POSIBILIDAD DEL PASAJERO DE MODIFICAR LAS CONDICIONES DEL VUELO	p.4
7. RETRASOS, CANCELACIONES DE VUELO Y DENEGACIÓN DE EMBARQUE	p.4
8. OVERBOOKING O SOBREVENTA	p.6
9. EQUIPAJE	p.8
10. RESPONSABILIDAD DE LA AEROLÍNEA	p.8
11. RECLAMACIONES	p.9
12. OBLIGACIONES DEL PASAJERO	p.9

GUÍA ESPECIAL DE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL PASAJERO AÉREO

Todos los pasajeros aéreos tienen el derecho y deber de obtener información acerca de las condiciones de su contrato de transporte aéreo.

Recuerde que, si las acepta, tendrá derechos, pero además adquirirá obligaciones.

1. REGULACIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS

¿Dónde están establecidos los derechos del pasajero?

Los derechos del pasajero están establecidos en el contrato de transporte aéreo que usted suscribe, sea que se lo entreguen materialmente por escrito en un porta boleto, o en forma electrónica por Internet.

Usted está en su derecho de exigir siempre las condiciones del contrato de transporte aéreo en la compañía aérea o en su agencia de viajes, antes de comprar. **El contrato de transporte aéreo está regulado en el Código Aeronáutico y si el vuelo es internacional, rige el Convenio de Montreal de 1999, en aquellas materias que regula dicho convenio. En lo no previsto en esos cuerpos legales, rige supletoriamente la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores.**

¿Cómo puedo recibir información respecto a mis derechos?

Las líneas aéreas deben informar a cada pasajero los derechos que le asisten en los casos de cancelación, retraso del vuelo o denegación de embarque.

Además, las líneas aéreas están obligada a tener a disposición de los pasajeros folletos informativos con especificación de sus derechos, **en un lugar visible de sus oficinas de venta de pasajes y en los mostradores de los aeropuertos y/o counter.**

Lo anterior, sin perjuicio que algunas líneas aéreas puedan divulgar dicha información a través de sus páginas web.

2. BOLETO O BILLETE AÉREO

¿Qué es lo que debe tener en cuenta al comprar su boleto aéreo?

Las restricciones o aspectos más usuales a considerar son los siguientes:

- Si la tarifa ofrecida para su boleto requiere o no de compra anticipada (es decir, de la necesidad de comprar con un plazo de anticipación al vuelo);
- El mínimo de estadía en el lugar de destino (retornar en plazos más cortos o antes de fines de semana puede ser más caro);

- El máximo de estadía (es decir, cuánto tiempo de estadía exige el ticket en el punto de destino o parada intermedia antes de retornar al punto de origen);
- Si permite cambio de fecha o no y las eventuales multas por el cambio;
- Si la tarifa es reembolsable o no y las eventuales multas por reembolso;
- La cantidad de maletas que puede llevar y el peso exento de cargo extra, infórmese en su contrato de transporte aéreo;
- El itinerario y si hace paradas en ruta o conexiones;
- Si tratándose de más de un vuelo, se volará en aviones de otra compañía;
- Si en el boleto se incluye algún impuesto, tasa, carga o derecho aeronáutico;
- Otras restricciones (transporte de animales vivos, equipo deportivo, equipaje con declaración especial de valor, personas enfermas o con alguna minusvalía).

La falta, irregularidades o pérdida del billete del pasaje no afectarán a la existencia ni a la validez del contrato.

Recuerde que usted tiene derecho a una información veraz y oportuna sobre el servicio ofrecido, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes del mismo, y el deber de informarse responsablemente de él.

3. LA TARIFA

¿Por qué los pasajes aéreos tienen distinto valor aún en un mismo vuelo?

Existen múltiples tarifas para un mismo vuelo o servicio, y eso se debe a que cada tarifa responde a condiciones diferentes.

Por regla general, **entre más barata es una tarifa, mayores son sus restricciones**. Por eso, antes de comprar un boleto, consulte. **No siempre la tarifa más barata es la más conveniente para usted**. El pasajero tiene derecho a que se le respete la tarifa acordada ya que el transportista no tiene facultades para cambiar unilateralmente el precio establecido.

Si el transportador acomoda a un pasajero en una clase superior a la que había pagado, por cualquier causa ajena a la voluntad del pasajero, el transportador no podrá exigir pago suplementario alguno.

4. DOCUMENTACIÓN

¿El pasajero es responsable de contar con la documentación necesaria para el viaje?

Los pasajeros son responsables de contar con la documentación necesaria para el vuelo, la salida del país e ingreso en el país de destino, incluyendo las escalas intermedias que a veces requieren Visa.

Las compañías aéreas pueden revisar la documentación y pueden negar el embarque si el pasajero no cuenta con la documentación requerida. Le recomendamos que consulte siempre al Consulado del país de destino o de la escala.

5. LLEGADA AL AEROPUERTO

¿Con qué anticipación se debe estar en el aeropuerto?

Con la anticipación señalada por la aerolínea o, en su defecto, con la anticipación suficiente para poder realizar todos los trámites que exige el embarque. Se recomiendan tres horas de anticipación.

6. POSIBILIDAD DEL PASAJERO DE MODIFICAR LAS CONDICIONES DEL VUELO

¿Puede el pasajero postergar su viaje para una próxima fecha (por enfermedad, por ejemplo), cancelar su vuelo y solicitar el reembolso de lo pagado, cambiar el itinerario?

Esto depende de las condiciones del contrato de transporte, las que están vinculadas a la tarifa pagada. Por lo anterior, es fundamental consultar por dichas condiciones al momento de adquirir el boleto. A veces se podrán ejercer estos derechos libremente, otras veces con limitaciones (dentro de un plazo y/o pagando multas y gastos), y en ocasiones no serán posibles los cambios.

Recuerde que, de no verificarse el vuelo por parte del pasajero, por causas imputables al transportador, al pasajero o por razones de seguridad o fuerza mayor sobreviviente, las tasas de embarque, cargas o derechos aeronáuticos que hubiere pagado deberán restituirse a su solo requerimiento en cualquier oficina del transportador o a través de su sitio web.

7. RETRASOS, CANCELACIONES DE VUELO Y DENEGACIÓN DE EMBARQUE

¿Puede la aerolínea retrasar o cancelar el vuelo, o modificar sus condiciones, por razones de seguridad o fuerza mayor?

Las compañías aéreas pueden retrasar o cancelar un vuelo, por razones de fuerza mayor, de seguridad, por fenómenos meteorológicos u otros acontecimientos semejantes.

En dichas circunstancias, no será responsable si prueba que adoptó las medidas necesarias para evitar el hecho causante del retardo o cancelación, o que le fue imposible adoptarlas.

¿Qué derechos tiene el pasajero ante un retraso o cancelación no imputable a la aerolínea?

Si decide perseverar en el contrato el pasajero, tiene derecho a embarcar en el siguiente vuelo que tenga disponible el transportador o en un transporte alternativo.

Además, si el retraso es superior a 3 horas o, en caso de cancelación, el vuelo ofrecido sale con más de 3 horas de retraso respecto a la hora prevista para el vuelo cancelado, el pasajero tiene derecho a poner fin al contrato, solicitando el reembolso del precio del pasaje.

¿Qué sucede con los vuelos de conexión ante un retraso o cancelación de un vuelo?

Ante un retraso o cancelación de vuelo la compañía aérea es responsable de las conexiones en la medida que éstas constituyan parte del mismo contrato. En caso contrario, cabe responsabilidad a la compañía por la pérdida de conexiones y los costos que puedan resultar de ello, sólo si existe negligencia de su parte, pudiendo el pasajero afectado accionar ante los Tribunales de Justicia para obtener una reparación.

¿Qué derechos tiene el pasajero ante un retraso o cancelación imputable a la aerolínea?

El pasajero podrá optar por perseverar o no en el contrato de transporte aéreo.

- Si decide perseverar en el contrato, el pasajero tiene derecho a embarcar en el siguiente vuelo que tenga disponible el transportador o en un transporte alternativo. Además, tiene derecho a las siguientes prestaciones:

- **Comunicaciones** que el pasajero necesite efectuar;
- **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;
- **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 pernoctar una o varias noches y el tiempo de espera para embarcar en el otro vuelo así lo requiera. Por noche se entenderá desde medianoche hasta las 6 horas a.m.
- **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;
- **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.

Por último, conforme al Código Aeronáutico, podrá demandar indemnización de perjuicios cuando el retraso sea superior a 3 horas.

- Si decide no perseverar en el contrato y el retraso es superior a 3 horas o, en caso de cancelación, el vuelo ofrecido sale con más de 3 horas de retraso, tiene derecho al reembolso del precio del pasaje y a indemnización de perjuicios si los hubiere.

Los límites a las indemnizaciones en caso de viaje internacional están reglados en el Convenio de Montreal.

Con todo, sea que Ud. desee perseverar o no en el contrato de transporte, recuerde que en lo no previsto en el Código Aeronáutico y en el Convenio de Montreal, respecto de los derechos de los pasajeros aéreos, rige supletoriamente la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores.

¿Una aerolínea puede denegar el embarque por haber reservado más pasajes que asientos disponibles en un avión?

Sí. Esta es una situación que se da en determinadas ocasiones, y que las aerolíneas realizan para paliar los nocivos efectos de aquellos pasajeros que, pese a haber reservado, no se presentan a embarcar (“no show”).

¿Cuál es el procedimiento en caso de denegación de embarque por sobreventa (“overbooking”)?

Cuando exista sobreventa la línea aérea deberá pedir voluntarios que renuncien a sus reservas a cambio de prestaciones y reparaciones que acuerden. Si los voluntarios no son suficientes, y se deniega el embarque a algún pasajero en contra de su voluntad, le surgen los derechos señalados en la respuesta siguiente.

Con todo, el transportador 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.

8. OVERBOOKING O SOBREVENTA

¿Qué derechos tiene el pasajero ante una denegación de embarque por sobreventa?

- A los pasajeros que se les deniegue el embarque y decidan no perseverar en el contrato de transporte aéreo y, por lo tanto, no realizar el vuelo, tienen los siguientes derechos:

1. Reembolso del precio pagado por el pasaje y
2. Compensación de acuerdo a la siguiente tabla:

Vuelos de menos de 500 kilómetros	2 UF
Vuelos de entre 500 y 1.000 kilómetros	3 UF
Vuelos de entre 1.000 y 2.500 kilómetros	4 UF
Vuelos de entre 2.500 y 4.000 kilómetros	10 UF
Vuelos de entre 4.000 y 8.000 kilómetros	15 UF
Vuelos de más de 8.000 kilómetros	20 UF

Si el pasajero considera que los perjuicios provocados por la denegación de embarque por sobreventa son superiores a los montos señaladas, puede no aceptar la compensación económica. En este caso podrá posteriormente demandar indemnización de perjuicios en Tribunales.

- A los pasajeros que se les deniegue el embarque y decidan perseverar en el contrato de transporte aéreo, tienen los siguientes derechos:

1. Embarcar en el siguiente vuelo que tenga disponible el transportador o en un transporte alternativo.
2. Compensación, cuando el vuelo sale tres horas después de lo previsto, de acuerdo a tabla anterior.

Al igual que en caso anterior, si el pasajero considera que los perjuicios provocados por la denegación de embarque por sobreventa son superiores a los montos señaladas, puede no aceptar la compensación económica. En este caso podrá posteriormente demandar indemnización de perjuicios en tribunales.

3. Prestaciones asistenciales:

Comunicaciones que el pasajero necesite efectuar;

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;

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 pernoctar una o varias noches y el tiempo de espera para embarcar en el otro vuelo así lo requiera. Por noche se entenderá desde medianoche hasta las 6 horas a.m.

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;

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.

¿Qué derechos tiene el pasajero si se le deniega el embarque por sobreventa en una conexión?

A elección del pasajero:

Embarcar en el siguiente vuelo que tenga disponible el transportador o en un transporte alternativo y tendrá derecho a las compensaciones económicas y prestaciones asistenciales señaladas. No embarcar y tendrá derecho al reembolso del valor del tramo no utilizado, además de las compensaciones económicas; o Ser devuelto al punto de partida con reembolso del precio del pasaje, además de las compensaciones económicas y prestaciones asistenciales señaladas.

¿Puede la aerolínea denegar el embarque en un vuelo de vuelta si es que el pasajero no se presentó al vuelo de ida?

Sí, siempre que tal restricción haya sido debidamente informada con anterioridad a la celebración del contrato. Por regla general de las condiciones del contrato, en los viajes ida y vuelta los boletos deben de ser usados en la misma secuencia en que fueron emitidos. Esto se explica porque los pasajes de ida y vuelta (round trip) llevan aparejados un descuento, a diferencia de los pasajes solo de ida (one way), que son más caros.

9. EQUIPAJE

¿Qué equipaje se puede transportar?

Cada compañía aérea puede tener su propia política de equipajes, consúltelas al momento de adquirir su boleto. Hay dos tipos de equipajes: el “de mano”, que cada pasajero transporta consigo mismo en la cabina del avión bajo su exclusiva responsabilidad; y el “facturado”, que se entrega a la compañía aérea al momento del embarque y que es transportado por ésta bajo su responsabilidad hasta que es retirado por el pasajero en el aeropuerto de destino.

Consulte siempre respecto de los pesos y volúmenes permitidos, como asimismo del costo de los excesos de peso.

¿Qué debe hacer si su equipaje no arriba, arriba con daños o faltantes?

Dar aviso escrito a la línea aérea inmediatamente después de haber notado faltas o averías, o dentro de 7 días a contar de la fecha de recepción.

Recuerde que usted tiene derecho a formular una declaración especial de valor por el equipaje que lleva, teniendo el transportador a su vez el derecho a cobrar una tasa suplementaria o bien no aceptar el transporte de tal equipaje.

Se recomienda revisar en el aeropuerto de destino la integridad de su equipaje, a fin de facilitar los trámites ante una eventual reclamación. Las líneas aéreas pagan, por ley, indemnizaciones limitadas que en el transporte aéreo internacional normalmente equivalen a US\$25 por kilogramo aproximadamente hasta un máximo de 1000 Derechos Especiales de Giro (moneda del Fondo Monetario Internacional), y en el transporte nacional hasta un máximo de 40 UF.

Esto es sin perjuicio del derecho de los pasajeros de recurrir a los Tribunales de Justicia a fin de demandar el pago de una indemnización íntegra.

10. RESPONSABILIDAD DE LA AEROLÍNEA

¿En qué período se entiende que el pasajero está bajo la responsabilidad de la aerolínea?

Para el caso de sufrir lesiones o incluso la muerte, el pasajero está bajo la responsabilidad de la línea aérea desde la operación de embarque, en la aeronave y durante la operación de desembarque.

Se entiende por operación de embarque desde que el pasajero, bajo las instrucciones del transportador, ingrese a la plataforma de estacionamiento de aeronaves y hasta que aborda la aeronave; y por operación de desembarque, desde que el pasajero, del mismo modo, abandona la aeronave y sale de la plataforma de estacionamiento de aeronaves.

En caso de accidentes que tengan como consecuencia muertes o lesiones de pasajeros, infórmese sobre los seguros comprometidos.

11. RECLAMACIONES

Cuando el pasajero considere que la empresa aérea no ha cumplido con las condiciones del contrato de transporte aéreo celebrado, debe primeramente dirigir su reclamación, por escrito, a la compañía aérea.

Si la empresa aérea no satisface debidamente la reclamación del pasajero, éste puede recurrir ante el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), el que procurará mediar entre el pasajero y la compañía aérea y encontrar una solución. El formulario de reclamo se encuentra en la página web del SERNAC “www.sernac.cl”, en la página web de la Junta de Aeronáutica Civil (JAC) “www.jac.gob.cl”, donde hay un formulario que también llega directamente al SERNAC.

Lo anterior, es sin perjuicio del ejercicio de las acciones que correspondan ante los Tribunales Ordinarios de Justicia o los Juzgados de Policía Local, según el caso.

12. OBLIGACIONES DEL PASAJERO

- Obligación de pagar el precio del transporte.
- Obligación de informarse responsablemente sobre los bienes y servicios de transporte contratados, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos.
- Obligación de presentarse en el aeropuerto para iniciar el vuelo en el día y hora convenidos. Obligación de presentarse con su documentación completa y vigente tanto para el vuelo en sí como para el ingreso a los países de destino.
- Obligación de cumplir con las disposiciones reglamentarias o administrativas referentes al viaje, sean aeroportuarias, policiales, sanitarias, aduaneras o de cualquier índole.
- Obligación de observar los reglamentos del transportador y acatar las instrucciones y órdenes que imparta el comandante para la seguridad, correcta operación, orden e higiene de la aeronave.
- Obligación de pagar el costo de un equipaje de un peso y volumen que exceda al permitido transportar gratuitamente.