

23/05/2024

# ALERTA LEGAL

---

**CIRCULAR INTERPRETATIVA  
SOBRE LOS DERECHOS DE LOS  
CONSUMIDORES EN LOS  
SERVICIOS DE TRANSPORTE  
AÉREO DE PASAJEROS**

Con fecha 24 de abril de 2024, a través de la Resolución Exenta N°238, el Servicio Nacional del Consumidor (“Sernac”) aprobó la circular interpretativa sobre derechos de los consumidores en los servicios de transporte aéreo de pasajeros.

Dicha circular tiene por objeto actualizar los criterios anteriormente expuestos por el propio Sernac en relación con los servicios de transporte aéreo de pasajeros, teniendo en especial consideración el reconocimiento legal del principio pro-consumidor, consagrado en la N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (“LPDC”), así como las modificaciones introducidas por la Ley N°21.398 (“Ley Pro-Consumidor”) tanto a la LPDC como al Código Aeronáutico, que implican la consagración de nuevos derechos para los pasajeros.

La circular distingue entre los derechos otorgados por la LPDC, los que son aplicables tanto respecto de los vuelos nacionales e internacionales, de aquellos derechos que están establecidos en el Código Aeronáutico, de los cuales algunos sólo son exigibles respecto de los vuelos nacionales o de cabotaje. Además, en cada caso las sanciones procedentes frente a la infracción de derechos, se determina en función del cuerpo normativo en que se encuentren contenidos.

A continuación, se examinarán los principales derechos que, según la circular, ambos cuerpos legales consagran a favor de los pasajeros:

## **I. DERECHOS GENERALES DE LA LPDC**

Según señala el Sernac, en la medida que se verifiquen los requisitos necesarios para la existencia de una relación de consumo, es aplicable la LPDC a los contratos de transporte aéreo de pasajeros, lo que implica que ciertos deberes allí contenidos son exigibles respecto de las aerolíneas, especialmente el deber de otorgar información veraz y oportuna y de no incluir cláusulas abusivas en sus contratos.

### **1) Información veraz y oportuna:**

Por aplicación de la LPDC, según el Sernac, las aerolíneas tienen el deber de entregar información al consumidor de forma veraz, oportuna y comprensible para el usuario, de modo que el entendimiento resulte lo más simple posible.

Para velar por el respeto a aquel derecho, el Sernac regula la información que debe proporcionarse en relación con el servicio y ejemplifica la forma en que esta debe entregarse de modo que sea comprensible con facilidad.

En primer lugar, la aerolínea debe detallar las principales características referente al vuelo adquirido, señalando, al menos, la identificación de los vuelos y el lugar y hora de abordaje; el tiempo estimado de vuelo, así como la hora estimada de llegada; en caso de conexiones, si requieren que el consumidor se traslade dentro o a otro aeropuerto; el tiempo de anticipación en el que el consumidor debe presentarse en el aeropuerto; y los documentos que resultan necesarios para que el consumidor pueda ingresar a su destino.

En segundo lugar, se debe proporcionar cierta información relativa a los asientos adquiridos por el consumidor, especialmente el asiento en el que deberá ubicarse dentro del avión; la clase que está adquiriendo; y la oportunidad de elegir su asiento en aquellos casos en que éste no es asignado al momento de la compra.

Por último, en tercer lugar, la aerolínea debe proporcionar cierta información mínima relativa al equipaje que el consumidor tiene derecho a llevar consigo, entre la que destaca: i) el equipaje que se encuentra incluido en la tarifa pagada, con la determinación de los pesos máximos y medidas de cada uno, identificando su alto, ancho y profundidad o su volumen total máximo; y ii) la forma de adquirir equipaje adicional o peso adicional al adquirido en el boleto, así como los valores referenciales para la ruta adquirida o dónde obtenerlos.

La contravención al deber de otorgar información veraz y oportuna conlleva la infracción al artículo 3° inciso primero letra b) de la LPDC, pudiendo en consecuencia perseguirse las sanciones establecidas en dicha ley.

## **2) Contratos libres de cláusulas abusivas:**

En atención a que, según la circular, los contratos de transporte aéreo son contratos de adhesión cuyo contenido es fijado unilateralmente por la aerolínea, esta tiene la obligación legal de no incluir cláusulas que puedan resultar abusivas para los consumidores, conforme lo señala el artículo 16 de la LPDC.

Según el Sernac, resultan abusivas y, por tanto, nulas las siguientes cláusulas:

- Las que permitan a la aerolínea modificar unilateralmente las condiciones del contrato, sin el consentimiento del consumidor;
- Las que permitan a la aerolínea negar de forma injustificada la adquisición o utilización del servicio o de parte del mismo;
- Las que obliguen al consumidor a renunciar a las leyes chilenas y a los tratados internacionales ratificados por Chile;
- Las que obliguen al consumidor a renunciar a las condiciones manifestadas en la publicidad de la aerolínea;
- Las que obliguen al consumidor a reconocer la competencia de tribunales distintos a los que la ley chilena ha otorgado el conocimiento natural de la controversia;
- Las que obliguen al consumidor a renunciar a compensaciones o reparaciones por atrasos de vuelos o por daño o pérdida de maletas;
- Las que persigan responsabilizar a los consumidores por deficiencias propias de las aerolíneas.

## II. DERECHOS ESPECIALES DEL CÓDIGO AERONÁUTICO

Por su parte, el Código Aeronáutico establece una serie de derechos concretos para los pasajeros, algunos de los cuales se aplican sólo en vuelos nacionales, y otros tanto en nacionales como en internacionales.

A continuación, se enumerarán todos ellos, indicando expresamente a qué tipo de vuelos se aplican.

### 1) Derecho de retracto especial (sólo en vuelos nacionales):

El artículo 131 ter del Código Aeronáutico establece, respecto de los vuelos nacionales, "el derecho especial a retracto del pasajero", el que permite al pasajero dejar sin efecto la compra del boleto, dentro de un determinado plazo, y obtener la restitución completa de lo pagado.

En cuanto a los plazos para ejercer este derecho, hay que distinguir dos situaciones:

- Si el pasaje fue comprado con una anticipación de al menos 7 días a la fecha y hora del vuelo, el pasajero podrá retractarse de la compra hasta 48 horas posteriores a la adquisición del boleto.
- Si el pasaje fue comprado con una anticipación igual o mayor a 180 días a la fecha y hora del vuelo, el pasajero podrá retractarse de la compra hasta 7 días posteriores a la adquisición del boleto.

En ambos casos, la aerolínea está obligada a realizar la devolución completa del dinero en el plazo de 10 días, incluidas las tasas de embarque, al mismo medio de pago que utilizó el consumidor.

### 2) Desistimiento o modificación del contrato de transporte aéreo por impedimento médico (en vuelos nacionales e internacionales):

El artículo 133 J del Código Aeronáutico permite al pasajero que se ve impedido de viajar por motivos médicos, modificar la fecha del viaje o solicitar la devolución del total del monto pagado.

El pasajero deberá informar a la aerolínea, por cualquier medio dispuesto al efecto y antes del horario de despegue fijado para el vuelo, que no podrá volar producto de encontrarse impedido para hacerlo por razones médicas. Asimismo, tendrá el deber de presentar el correspondiente certificado médico a la aerolínea dentro de las 24 horas siguientes al aviso.

### **3) Derecho de cesión o endoso del pasaje (sólo en vuelos nacionales):**

En virtud del artículo 131 bis del Código Aeronáutico, en los vuelos nacionales el pasajero – siempre y cuando sea una persona natural – podrá ceder su pasaje aéreo a otra persona para que esta última utilice el servicio sin ninguna clase de costo asociado.

Esta cesión del pasaje se encuentra limitada a una única vez por pasaje, y hasta dos veces por año (máximo una por semestre), por cada persona natural en una misma aerolínea.

### **4) Derecho a embarcar una fracción del vuelo nacional, incluso de no haberse presentado en una anterior (sólo en vuelos nacionales):**

En aquellos casos de vuelos con escalas o con conexiones, si un pasajero no se presenta a alguno de los tramos, pero sí a los demás, la aerolínea tiene la obligación, de conformidad con el artículo 133 H del Código Aeronáutico, de permitir el embarque del pasajero.

### **5) Derechos frente a la imposibilidad de abordar por Overbooking o Sobreventa (vuelos nacionales e internacionales):**

El artículo 133 del Código Aeronáutico prescribe la obligación de la aerolínea de responder frente a las hipótesis de “overbooking”, es decir, los casos en que, por sobreventa de pasajes, se deniegue el embarque a alguno de los pasajeros.

Según la norma, en caso de producirse dicho evento, la aerolínea deberá, en primer lugar, solicitar pasajeros que voluntariamente deseen no embarcar a cambio de ciertas prestaciones y/o reparaciones que ofrezca la aerolínea, las cuales se sujetarán a lo que acuerden las partes.

En caso de que no existiesen suficientes voluntarios, la aerolínea puede denegar unilateralmente el embarque a la cantidad de pasajeros que sea necesaria, en cuyo caso estos pasajeros tendrán derecho a elegir entre las siguientes opciones:

- 1)** Embarcar en el siguiente vuelo que tenga disponible la aerolínea o en otro medio de transporte alternativo;
- 2)** Obtener el reembolso del monto total pagado por el pasaje, tanto si el viaje consistía en un único vuelo, como si, en un viaje con escalas o conexiones, aún no hubiese abordado ninguno de los vuelos.

**3)** En el caso de un viaje con escalas, si ya se hubiese utilizado algún vuelo o fracción de viaje, el pasajero tiene derecho a elegir entre alguna de las siguientes opciones:

- Embarcar en el siguiente vuelo que tenga disponible la aerolínea, o en otro medio de transporte alternativo.
- Reembolso del vuelo no utilizado.
- Retorno al punto de partida, con reembolso del valor total del pasaje.

**4)** Además, el pasajero cuyo embarque hubiese sido negado unilateralmente por la aerolínea, tendrá derecho a recibir una compensación por la denegación de embarque que se determinará en conformidad a una tabla contenida en la propia ley.

## **6) Derechos frente al retraso y/o cancelación de los vuelos (sólo vuelos nacionales):**

Los casos de retrasos y cancelaciones de vuelos nacionales se encuentran regulados por el artículo 133 B del Código Aeronáutico, el que otorga los siguientes derechos a favor del pasajero en caso de su ocurrencia:

**1)** 1.A embarcar en el siguiente vuelo que tenga disponible la aerolínea, que podría ser el mismo vuelo atrasado u otro que se encontrase programado; o a recibir un medio de transporte alternativo, siempre que el pasajero así lo desee.

**2)** A recibir las prestaciones asistenciales del artículo 133 A[1].

**3)** A recibir una indemnización, cuando el retraso o cancelación del vuelo sea imputable a la aerolínea y se verifique alguna de las siguientes circunstancias:

- Si el retraso fuese superior a 3 horas respecto de la salida original; o de 4 horas para aeronaves con 29 asientos o menos.
- Si se produce la cancelación; salvo que se le ofrezca al pasajero tomar otro vuelo que le permita salir con no más de 3 horas de retraso, o de 4 horas.

**4)** A recibir el reembolso del monto total del vuelo no utilizado, si el pasajero desea no perseverar en el contrato, y han transcurrido los plazos señalados en el número anterior.

[1] Este artículo regula ciertas prestaciones que la aerolínea debe entregar al consumidor dependiendo el número de horas del atraso que implique abordar el siguiente vuelo disponible, entre las que se encuentran: i) la realización de comunicaciones por parte del pasajero; ii) comidas y refrigerios equivalentes a lo menos a 0,5 unidades de fomento ; iii) Alojamiento para pasajeros no residentes en la ciudad, localidad o área del aeropuerto de salida; iv) 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; y v) 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.

## 7) Derecho a la devolución de las tasas de embarque en caso de no abordar el vuelo (vuelos nacionales e internacionales):

El artículo 133 C prescribe la obligación de las aerolíneas de devolver el monto correspondiente a las tasas de embarque cobradas a los pasajeros que no embarquen en un vuelo, independiente de la causa por la que el abordaje no se produjo.

Dicha restitución la debe realizar la aerolínea, sin necesidad de que el pasajero lo solicite.

## 8) Derechos de los pasajeros frente a la pérdida, avería o destrucción de equipajes:

El artículo 148 del Código Aeronáutico establece que, en casos de pérdida, avería o destrucción de equipaje, la aerolínea tendrá la obligación de indemnizar al pasajero con un monto equivalente a 40 Unidades de Fomento, independiente del número de piezas que hubiesen sido dañadas, destruidas o perdidas; o el valor real o declarado de las mismas.

Si el equipaje posee un valor mayor a 40 Unidades de Fomento, el pasajero puede asegurarlo por su valor real declarado, pagando un costo adicional, conforme a lo dispuesto en el artículo 150 del Código Aeronáutico.

La indemnización procederá siempre y cuando los daños o la pérdida se hubieren producido durante el tiempo que el equipaje estaba al cuidado de la aerolínea, y siempre que no se hubiese producido por un defecto del equipaje.

Asimismo, para tener derecho a la indemnización el pasajero debe protestar de la situación en los plazos establecidos en el artículo 153 del Código Aeronáutico.

# CONTACTO



**José Ignacio Azar**  
Director



**Simona Marquet**  
Asociada



**Josefina Irarrázaval**  
Asociada