

LEYES, REGLAMENTOS, DECRETOS Y RESOLUCIONES DE ORDEN GENERAL

Núm. 43.198

Miércoles 9 de Marzo de 2022

Página 1 de 4

Normas Generales

CVE 2097468

MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES

Junta de Aeronáutica Civil

ESTABLECE CONDICIONES PARA INFORMAR DERECHOS A PASAJEROS AÉREOS

(Resolución)

Núm. 218/2021 exenta.- Santiago, 8 de marzo de 2022.

Vistos:

Lo dispuesto en el DFL N° 241, de 1960, que fusiona y reorganiza diversos servicios relacionados con la aviación civil; en el DFL N° 1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; la ley N° 19.880, que establece Bases de los Procedimientos Administrativos; el artículo 131 inciso final del Código Aeronáutico, reemplazado conforme al artículo 2, párrafo 1 de la ley N° 21.398 que establece medidas para incentivar la protección de los derechos de los consumidores; el oficio N° 55/2022, de fecha 3 de marzo de 2022, de la JAC, dirigido al Servicio Nacional del Consumidor (Sernac); el oficio N° 1815, de fecha 7 de marzo de 2022, del Sernac, dirigido a la JAC; la resolución N° 7, de 2019, de la Contraloría General de la República; y demás normativa aplicable.

Considerando:

1. Que, la ley N° 21.398 reemplazó el artículo 131 inciso final del Código Aeronáutico por el siguiente texto: "El transportador, sus agentes autorizados y los explotadores de aeródromos y aeropuertos estarán obligados a informar a los pasajeros los derechos que establece este Título, en conformidad a las condiciones que establezca la Junta de Aeronáutica Civil, previa consulta al Servicio Nacional del Consumidor. Lo anterior se entenderá sin perjuicio de que el transportador estará obligado a poner a disposición de los pasajeros folletos informativos con especificación de sus derechos, en un lugar visible de las oficinas de venta de pasajes y en los mostradores de los aeropuertos."

2. Que mediante oficio N° 1815, de 2022, citado en Vistos, el Sernac se pronunció favorablemente acerca la propuesta de condiciones elaboradas por la Secretaría General de la JAC para el cumplimiento de la obligación de informar mencionada en el numeral precedente.

3. Que en sesión N° 1.905, de 9 de marzo de 2022, la Junta de Aeronáutica Civil acordó aprobar las condiciones que en esta resolución se establecen para que los transportadores, sus agentes autorizados y los explotadores de aeródromos y aeropuertos informen a los pasajeros aéreos los derechos contenidos en el Título VIII del Código Aeronáutico, facultando al Secretario General para ejecutar dicho acuerdo mediante la correspondiente resolución.

4. Que el artículo 2° de la ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, establece que éstos tienen derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos. Por su parte, el artículo 1° N° 3 de la misma ley define la "Información básica comercial" como los datos, instructivos, antecedentes o indicaciones que el proveedor debe suministrar obligatoriamente al público consumidor, en cumplimiento de una norma jurídica.

CVE 2097468

Director: Juan Jorge Lazo Rodríguez
Sitio Web: www.diarioficial.cl

Mesa Central: 600 712 0001 Email: consultas@diarioficial.cl
Dirección: Dr. Torres Boonen N°511, Providencia, Santiago, Chile.

Resuelvo:

1. Apruébase el siguiente instructivo que establece las condiciones en conformidad a las cuales los transportadores, sus agentes autorizados y los explotadores de aeródromos y aeropuertos deberán informar a los pasajeros aéreos los derechos contenidos en el Título VIII del Código Aeronáutico:

INSTRUCTIVO SOBRE CONDICIONES PARA INFORMAR DERECHOS DE LOS PASAJEROS AÉREOS

I. Ámbito de aplicación

Las condiciones establecidas en el presente instructivo serán aplicables a los siguientes sujetos:

- a) Empresas que presten servicios de transporte aéreo de pasajeros en Chile, sean de cabotaje o internacionales, regulares o no regulares.
- b) Agencias de viajes o de turismo y otros intermediarios que ofrezcan y comercialicen billetes de pasaje aéreo.
- c) Explotadores de aeropuertos y aeródromos, incluyendo concesionarios de obra pública, la Dirección General de Aeronáutica Civil en aquellos recintos aéreos bajo su exclusiva administración y cualquier otro tipo de entidades, estatales, municipales o privadas a las que se encuentre asignada la administración o gestión de terminales aeroportuarios.

Estas condiciones son adicionales a la obligación del transportador de "poner a disposición de los pasajeros folletos informativos con especificación de sus derechos, en un lugar visible de las oficinas de venta de pasajes y en los mostradores de los aeropuertos" establecidas en el último párrafo del artículo 131 del Código Aeronáutico.

II. Contenido de la información

La información que se entregue a los pasajeros en conformidad a lo establecido en el presente instructivo se referirá a los derechos que a éstos les asisten de acuerdo al Capítulo V del Título VIII del Código Aeronáutico, en los siguientes casos:

- Cancelación de vuelos
- Retraso de vuelos
- Denegación de embarque
- Cesión del billete de pasaje
- Retracto del pasajero con respecto al contrato de transporte aéreo
- Prestaciones asistenciales
- Restitución de tasas, cargas o derechos aeronáuticos
- Pérdida, daño o retraso en la entrega del equipaje
- Cualquier otro derecho establecido en la ley.

III. Condiciones para informar

La información deberá ser entregada a los pasajeros en lenguaje claro, comprensible y accesible, evitando el uso de tecnicismos, acrónimos y abreviaturas. La información a que se refiere el presente instructivo deberá entregarse de manera veraz, completa y oportuna, sin añadir condiciones o restricciones que no se encuentren contempladas en la ley.

La información indicada en el párrafo precedente se proporcionará en la forma y condiciones establecidas para las personas con discapacidad en el artículo 5° del decreto supremo N° 369, de 2018, del Ministerio de Defensa Nacional. La letra a utilizar en medios físicos deberá tener un tamaño mínimo de 2,5 milímetros.

IV. Contenido a informar

El contenido de la información deberá incluir:

- la descripción del derecho que asiste al pasajero en cada caso, tanto por causas imputables o no imputables al transportador;

- los medios de que dispone para reclamar por su eventual vulneración sean éstos judiciales, administrativos o directamente ante el transportador, y
- las reparaciones, prestaciones asistenciales, compensaciones o indemnizaciones a que pudiere tener derecho.

Adicionalmente, independientemente del medio utilizado para informar, se deberá incluir como parte del contenido el enlace al sitio web administrado por la JAC <http://derechosdelpasajero.jac.gob.cl/>. El enlace al sitio web también deberá informarse a través de un código QR cuya lectura redirija al sitio en cuestión. La información contenida en el referido sitio web no exime ni reemplaza la responsabilidad de informar por parte de aquellos mencionados en el párrafo I, los contenidos mencionados en el párrafo II, así como los mecanismos del párrafo V del presente instructivo.

V. Mecanismos para informar

La información deberá ser entregada y encontrarse disponible en los medios indicados, para los siguientes sujetos de aplicación:

V.1.1 Transportadores que realicen vuelos de cabotaje

- En su sitio web, cuando exista, a través de un enlace o banner dispuesto en la sección superior o inferior de la página de inicio (home). También accesible desde aplicaciones móviles, si el obligado tuviere.
- A través de publicaciones en al menos una cuenta de las redes sociales, tales como Twitter, Instagram, Facebook u otra que el obligado utilice. Periodicidad mínima de publicación: una (1) publicación al mes.
- A través de los canales de atención al pasajero que el obligado posea, como por ejemplo, call center, mensajería web, mensajería a través de aplicaciones móviles.
- Mediante la instalación de adhesivos (stickers), visibles a los clientes, de acuerdo al formato incluido como Anexo 1 al presente instructivo, en oficinas de ventas de pasajes o cualquier otro punto de contacto presencial en el territorio nacional fuera de los aeropuertos y aeródromos.

V.1.2 Transportadores que realicen sólo vuelos internacionales

- A través de los canales de atención al pasajero que el obligado posea, como por ejemplo, call center, mensajería web, mensajería a través de aplicaciones móviles, esto para pasajeros que realicen viajes desde/hacia Chile.
- Mediante la instalación de adhesivos (stickers), visibles a los clientes, de acuerdo al formato incluido como Anexo 1 al presente instructivo, en oficinas de ventas de pasajes o cualquier otro punto de contacto presencial en el territorio nacional fuera de los aeropuertos y aeródromos.

V.2.1 Agentes autorizados con oficina en Chile

- En su sitio web, cuando exista, a través de un enlace o banner dispuesto en la sección superior o inferior de la página de inicio (home). También accesible desde aplicaciones móviles, si el obligado tuviere.
- A través de publicaciones en al menos una cuenta de las redes sociales, tales como Twitter, Instagram, Facebook u otra que el obligado utilice o posea. Periodicidad mínima de publicación: una (1) publicación al mes.
- A través de los canales de atención al pasajero que el obligado posea, como por ejemplo, call center, mensajería web, mensajería a través de aplicaciones móviles.
- Mediante la instalación de adhesivos (stickers), visibles a los clientes, de acuerdo al formato incluido como Anexo 1 al presente instructivo, en oficinas de ventas de pasajes o cualquier otro punto de contacto presencial en el territorio nacional fuera de los aeropuertos y aeródromos.

V.2.2 Agentes autorizados sin oficina en Chile

- A través de los canales de atención al pasajero que el obligado posea, como por ejemplo, call center, mensajería web, mensajería a través de aplicaciones móviles, para pasajeros que realicen viajes desde/hacia Chile.

V.3 Operadores de aeropuertos y aeródromos en Chile

- Mediante la instalación de adhesivos (stickers) ubicados en cada counter de check-in, mesones o módulos de atención al público, de venta de pasajes, de reclamos de equipaje, o cualquier otro, de acuerdo al formato incluido como Anexo I al presente instructivo.

- Se podrá utilizar el equipamiento disponible en los terminales, tales como monitores o sistemas de audio, para entregar información relativa a los derechos de los pasajeros.

En todos los casos mencionados previamente, se debe incluir el enlace al sitio web administrado por la JAC <http://derechosdelpasajero.jac.gob.cl/> o el código QR cuya lectura redirija a esta.

Cuando se informe a través de medios audiovisuales se podrá utilizar lenguaje de señas y el subtítulo oculto como mecanismo para permitir el acceso a sus contenidos por parte de la población con discapacidad auditiva.

Independiente del medio o plataforma a utilizar, antes de su difusión al público el obligado deberá solicitar la revisión y aprobación de la JAC al contenido de la publicación, así como a sus modificaciones. La JAC podrá solicitar ajustes al contenido y/o formato con el objeto de facilitar la comprensión y acceso a la información en cuestión.

VI. Sanciones

El incumplimiento de las obligaciones establecidas en el presente instructivo será sancionado de acuerdo con las disposiciones de la ley N° 19.496, según corresponda.

VII. Aplicación supletoria

En todo lo no señalado de manera expresa en el presente instructivo, serán aplicables las disposiciones de la ley N° 19.496.

VIII. Fiscalización

De acuerdo a lo señalado en el artículo 58 de la ley N° 19.496, el Servicio Nacional del Consumidor es el encargado de fiscalizar el cumplimiento de toda la normativa de protección de los derechos de los consumidores.

Anexo I

A continuación, se presenta el diseño de adhesivos (stickers) a ser utilizado de acuerdo a lo establecido en el presente instructivo. Los ejemplos de instalación estarán disponibles en el sitio web www.jac.gob.cl.

Diseño:



Infórmate en:

derechosdelpasajero.jac.gob.cl

o Descarga la Aplicación "Pasajero Aéreo" en AppStore o Google Play



Tamaño mínimo: 37 x 250 mm. (alto x ancho)

Material sugerido: vinilo mate

2. Publíquese la presente resolución exenta en el Diario Oficial.

Anótese y publíquese en el Diario Oficial.- Martín Mackenna Rueda, Secretario General Junta de Aeronáutica Civil.