



Conoce tus Derechos

La normativa que establece la mayoría los derechos de los pasajeros y obligaciones de los operadores aéreos es el Código Aeronáutico, al cual puede acceder a través del siguiente enlace:

[Enlace Normativa: Ley 18.916 | Aprueba Código Aeronáutico](#)

Adicionalmente, otros derechos están incluidos en la ley que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores al cual puede acceder a través del siguiente enlace:

[Enlace Normativa: Ley 19.496 | Establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores](#)

Derechos del Pasajero | Retrasos y Cancelaciones

La aerolínea está obligada a realizar el transporte en la fecha, hora y demás condiciones estipuladas, pero un vuelo podría sufrir un retraso por razones de fuerza mayor, de seguridad, por fenómenos meteorológicos u otros acontecimientos. En el caso de una cancelación o retraso, los derechos de los pasajeros varían dependiendo si la cancelación es o no responsabilidad de la aerolínea.

¿Qué derechos tengo si cancelan o retrasan mi vuelo?

Siempre tienes derecho a embarcar en el siguiente vuelo que la aerolínea tenga disponible y que te parezca apropiado, o en un transporte alternativo. Ahora bien, si esa alternativa tiene más de 3 horas de diferencia con el horario de salida original (o 4 horas en caso de aeronaves de menos de 29 pasajeros), puedes decidir no perseverar con el contrato y deberás recibir el reembolso del monto total pagado por el pasaje o de la porción no utilizada. Además, existen ciertas prestaciones que la línea aérea debe entregar y otros derechos dependiendo de si la línea aérea es o no responsable por la cancelación o el retraso, y del tiempo que transcurre hasta

que puedas continuar con tu viaje. No obstante, cualquier cancelación o retraso de un vuelo deberá ser informado al pasajero por el transportador mediante comunicación escrita por el medio más expedito posible, indicando la causal.

¿Tengo otros derechos si decido continuar con mi viaje?

Efectivamente, aunque sólo cuando es responsabilidad de la aerolínea y el retraso o vuelo ofrecido sale con más de 3 horas de diferencia respecto al horario de salida del vuelo original. En ese caso, tienes derecho a:

- a) Comunicaciones que necesites efectuar, si el nuevo vuelo difiere de la inicial en más de 1 hora;
- b) Comidas y refrigerios equivalentes a lo menos a 0,5UF, si la diferencia fuere igual o superior a 2 horas. Cumplido el plazo anterior el pasajero tendrá derecho a prestación equivalente cada vez que transcurran tres horas adicionales de espera (aplicables mientras el pasajero se encuentre en el aeropuerto y no opere la medida de alojamiento);
- c) Alojamiento cuando corresponda;
- d) Si fuere aplicable, movilización desde el aeropuerto al lugar de residencia del pasajero o al lugar de alojamiento, y viceversa; y
- e) Los arreglos y prestaciones que sean necesarias para continuar el viaje, en caso de que pierda un vuelo de conexión con reserva confirmada.

¿Cuándo una cancelación/retraso es o no responsabilidad de la aerolínea?

La aerolínea podría cancelar un vuelo o este podría retrasarse por razones de fuerza mayor, de seguridad, por fenómenos meteorológicos u otros acontecimientos semejantes, los cuales NO serían responsabilidad de ésta. Por otra parte, la aerolínea SI sería responsable, por ejemplo, si no realiza un mantenimiento programado a la aeronave y producto de esto se genera un retraso o cancelación. No obstante, cualquier cancelación o retraso de un vuelo deberá ser informado al pasajero por el transportador mediante comunicación escrita por el medio más expedito posible, indicando la causal.

Al ser la aerolínea la responsable de mi cancelación o retraso, ¿puedo demandar indemnización de perjuicios?

La aerolínea será responsable por la pérdida de conexiones y costos si existe negligencia de su parte, debiendo el pasajero demandar la reparación ante los Tribunales de Justicia.

Normativa

El Código Aeronáutico, disponible en <http://bcn.cl/2fcfb>.

[Ir Al Sitio](#)

Derechos del Pasajero | Denegación de embarque

Las compañías aéreas podrían denegar el embarque por, entre otros motivos, haber vendido más pasajes que el número de asientos disponibles en un avión (sobreventa). A continuación, las condiciones para la denegación, los posibles escenarios y compensaciones aplicables.

¿Cuál es el procedimiento que debe seguir la línea aérea para denegar el embarque por sobreventa?

En el momento en que la línea aérea decide que debe denegar embarque a alguno de sus pasajeros, deberá primeramente pedir voluntarios que renuncien a sus reservas a cambio de prestaciones y/o reparaciones que acuerden entre las partes. Esto podría ser realizado en el momento del check-in, o en la puerta de embarque. Adicionalmente, al momento de la denegación y antes de adoptar una medida compensatoria, la aerolínea deberá informar por escrito al pasajero:

- Las razones objetivas de la denegación.
- Las indemnizaciones, compensaciones y mitigaciones que corresponden por normativa y cómo cumplirá con estos deberes.
- Mecanismos de denuncia y reclamos que disponen los consumidores.

Me denegaron el embarque por sobreventa. ¿Qué derechos tengo?

Tienes derecho a embarcar en el siguiente vuelo que tenga disponible la línea aérea o en un transporte alternativo, así como también a los siguientes derechos:

- Comunicaciones que necesites efectuar, si el nuevo vuelo difiere del inicial en más de 1 hora;
- Comidas y refrigerios equivalentes a lo menos a 0,5 UF, si el nuevo vuelo difiere del inicial en 2 o más horas. Cumplido el plazo anterior, el pasajero tendrá derecho a prestación equivalente cada vez que transcurran 3 horas adicionales de espera (aplicables mientras el pasajero se encuentre en el aeropuerto y no opere la medida de alojamiento siguiente);
- Alojamiento cuando corresponda;
- Si fuere aplicable, movilización desde el aeropuerto al lugar de residencia del pasajero o al lugar de alojamiento, y viceversa.
- Los arreglos y prestaciones que sean necesarias para continuar el viaje, en caso de que pierda un vuelo de conexión con reserva confirmada.

Además, si el vuelo sale tres horas después de lo previsto, tienes derecho a recibir una compensación económica de acuerdo con la tabla inferior. Si recibes dicha compensación no podrás demandar posteriormente indemnización de perjuicios, por el mismo hecho, en tribunales.

Distancia vuelo denegado de embarque (km)	Tiempo de retraso en hora de llegada a destino entre 1 y 3 horas	Tiempo de retraso en hora de llegada a destino entre 3 y 4 horas	Tiempo de retraso en hora de llegada a destino superior a 4 horas
Menos de 500 km	2 UF	2 UF	2,5 UF
Entre 500 km y 1.000 km	3 UF	3 UF	3,75 UF
Entre 1.000 km y 2.500 km	4 UF	4 UF	5 UF
Entre 2.500 km y 4.000 km	8 UF	10 UF	10 UF
Entre 4.000 km y 8.000 km	12 UF	15 UF	15 UF
Más de 8.000 km	16 UF	20 UF	20 UF

En caso de no ser voluntario para la denegación de embarque por sobreventa, pero la línea aérea no me dejó embarcar, ¿puedo desistir de mi viaje?

Si la denegación fue en contra de tu voluntad, tienes derecho a no continuar con el viaje contratado. En tal caso puedes solicitar el reembolso del precio pagado por el tramo no utilizado del pasaje y una compensación económica de acuerdo con la tabla inferior. Es relevante mencionar que si aceptas la compensación económica no podrás demandar posteriormente indemnización de perjuicios, por el mismo hecho, en tribunales.

Distancia vuelo denegado de embarque (km)	Tiempo de retraso en hora de llegada a destino entre 1 y 3 horas	Tiempo de retraso en hora de llegada a destino entre 3 y 4 horas	Tiempo de retraso en hora de llegada a destino superior a 4 horas
Menos de 500 km	2 UF	2 UF	2,5 UF
Entre 500 km y 1.000 km	3 UF	3 UF	3,75 UF
Entre 1.000 km y 2.500 km	4 UF	4 UF	5 UF
Entre 2.500 km y 4.000 km	8 UF	10 UF	10 UF
Entre 4.000 km y 8.000 km	12 UF	15 UF	15 UF
Más de 8.000 km	16 UF	20 UF	20 UF

En caso de estar esperando embarcar en un vuelo de conexión y la línea aérea me negó el embarque por sobreventa, ¿qué puedo exigir?

Si te denegaron el embarque en un vuelo de conexión, puedes solicitar:

- Embarcar en el siguiente vuelo que tenga disponible el transportador, o en un transporte alternativo, si es que decides persistir en el contrato de transporte aéreo; o
- Podrías solicitar el reembolso de la porción no utilizada; o
- Ser devuelto al punto de partida y el reembolso del precio del pasaje, incluyendo tasas, cargos o derechos aeronáuticos.

Además de lo mencionado, tienes derecho a una compensación económica de acuerdo con la tabla inferior. Si recibes dicha compensación no podrás demandar posteriormente indemnización de perjuicios, por el mismo hecho, en tribunales.

Distancia vuelo denegado de embarque (km)	Tiempo de retraso en hora de llegada a destino entre 1 y 3 horas	Tiempo de retraso en hora de llegada a destino entre 3 y 4 horas	Tiempo de retraso en hora de llegada a destino superior a 4 horas
Menos de 500 km	2 UF	2 UF	2,5 UF
Entre 500 km y 1.000 km	3 UF	3 UF	3,75 UF
Entre 1.000 km y 2.500 km	4 UF	4 UF	5 UF
Entre 2.500 km y 4.000 km	8 UF	10 UF	10 UF
Entre 4.000 km y 8.000 km	12 UF	15 UF	15 UF
Más de 8.000 km	16 UF	20 UF	20 UF

Me denegaron el embarque y opté por la devolución del dinero, ¿cuándo debería recibirlo?

En caso de que el consumidor opte por la restitución del dinero, la línea aérea debe proceder al pago en un plazo máximo de 10 días hábiles contado desde la denegación del embarque. El consumidor tendrá la opción de recibir dichos montos, a lo menos, en dinero efectivo o por medio de transferencia bancaria electrónica.

¿Cuál es el plazo para recibir el dinero de las compensaciones económicas por la denegación de embarque?

En caso de que la línea aérea deba pagar multas o compensaciones, esta debe proceder al pago en un plazo máximo de 10 días hábiles contado desde la denegación del embarque. El consumidor tendrá la opción de recibir dichos montos, a lo menos, en dinero efectivo o por medio de transferencia bancaria electrónica

Me denegaron el embarque porque, según el personal de la línea aérea, no estaba en condiciones adecuadas para subirme al avión. ¿Es esto válido?

La línea aérea podría negar el embarque, por ejemplo, a un pasajero se encuentre en un estado o condición que constituya un peligro para la seguridad, higiene o buen

orden a bordo, o cuando el pasajero requiriera atención o cuidado médico especial durante el viaje.

¿Me pueden denegar el embarque de un vuelo de regreso en caso de que no haya utilizado el tramo de ida?

Para vuelos nacionales que se encuentren fraccionados por tramos y/o por trayectos de ida y vuelta, el no uso de alguna de las fracciones no podrá motivar la denegación o condicionar el uso del resto de las fracciones, siempre que el pasajero se presente oportunamente al check-in y embarque.

Me denegaron el embarque porque, según el personal de la línea aérea, no tenía la documentación necesaria para viajar. ¿Es esto válido?

Es responsabilidad del pasajero cumplir con toda normativa vigente respecto a la documentación necesaria para viajar, tanto a nivel nacional como internacional. Es así como una línea aérea podría negar el embarque a un pasajero que, por ejemplo, no cuente con un pasaporte válido para un viaje internacional. El pasajero es responsable de informarse con antelación de todos los requisitos y documentación necesaria que debe ser presentada para el viaje, así como considerar que, en algunos casos, la documentación debe contener un determinado plazo de validez para ser aceptado por el país de destino

Soy no vidente y para desplazarme soy asistido por mi perro lazarillo. ¿Podrían denegarme el embarque por exigir viajar con mi perro?

No. La normativa indica que la línea aérea está obligada a realizar todos los ajustes necesarios o razonables para ello, y que el pasajero tiene derecho a ser acompañado permanentemente por su perro de asistencia a bordo de la cabina de la aeronave, sin cobro alguno. Es importante recalcar que no existe obligación de notificar esto a la aerolínea de forma anticipada al vuelo, sin perjuicio de que el pasajero pueda hacerlo. Es importante también mencionar que los perros de asistencia deberán estar identificados mediante un distintivo de carácter oficial y cumplir las condiciones sanitarias mínimas establecidas por la autoridad

competente. Así también, en ninguna circunstancia se podrá obligar a la utilización de bozal para los perros de asistencia.

Normativa

El Código Aeronáutico, disponible en <http://bcn.cl/2fcfb>, establece los derechos de los pasajeros en caso de denegación de embarque a través del artículo 133. También aplica el Reglamento de la ley N° 19.284, que Regula el uso de perros guías de señal o de asistencia por parte de las personas con discapacidad, disponible en <http://bcn.cl/2lwkw>.

Equipaje

Derechos del Pasajero | Equipaje

Cada aerolínea tiene su propia política de equipajes; consúltala al momento de adquirir tu pasaje. Si durante el viaje se pierde, daña o retrasa tu equipaje, contacta a la aerolínea o visita su sitio web para realizar el reclamo correspondiente por escrito. Recuerda conservar siempre el ticket de equipaje.

¿Qué debo hacer?

Si el equipaje no llega, llega con daños o faltantes, debes dar aviso por escrito a la compañía aérea inmediatamente después de haberlo notado, o dentro de 7 días a contar de la fecha de recepción.

¿Qué debo hacer si la aerolínea demora la entrega de mi equipaje?

Si el equipaje llega con retraso, debes dar aviso por escrito a la compañía aérea dentro de 21 días contados desde la fecha en que el equipaje fue entregado a la compañía.

¿Puedo pedir una indemnización por mi equipaje?

En el transporte aéreo internacional las indemnizaciones son hasta un máximo de 1131 Derechos Especiales de Giro (aproximadamente CLP \$ 1.200.000), y en el transporte nacional hasta un máximo de 40 UF (aproximadamente CLP \$ 1.300.000). 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 mayor. Si el pasajero desea que la compañía responda por el valor real del equipaje, debe solicitar presentar una declaración con el valor de este al momento de entregar el equipaje al inicio del vuelo. En tal caso, la compañía tiene derecho a cobrar una tasa suplementaria o bien a no aceptar el transporte de tal equipaje.

Uso una silla de ruedas eléctrica. ¿Puedo llevarla en el avión?

En el caso del transporte de sillas de ruedas eléctricas, se debe tener en cuenta que no está permitido el transporte de baterías de ion litio que superen los 160 Wh., ya sea que estén instaladas en el equipo o sean de repuesto. Así, estas baterías NO podrán ser transportadas por el pasajero, ni en su equipaje de mano ni en el de bodega.

Normativa

EEl Código Aeronáutico, disponible en <http://bcn.cl/2fcfb> , establece los derechos de los pasajeros en materias relativas a su equipaje a través de los artículos 134, 135, 136, 148, 150 y 153.

Derechos del Pasajero | Otros derechos

CESIÓN DE PASAJES EN VUELOS NACIONALES

Los pasajeros de vuelos dentro de Chile tienen la posibilidad de ceder (endosar) su pasaje a otra persona, sin costo, y para trayectos de ida y/o vuelta, bajo ciertas condiciones.

¿Qué condiciones debo cumplir para ceder (endosar) mi pasaje?

1. El traspaso debe realizarse con al menos 24 horas de anticipación al vuelo.
2. Debe realizarse entre personas naturales y como máximo una vez por pasaje.
3. Está limitado a un máximo de un traspaso por semestre por línea aérea.
4. No está permitida la cesión con fines de lucro, como actividad comercial o de forma habitual.

¿Cómo y dónde puedo realizar la cesión?

Las aerolíneas con vuelos nacionales deben disponer en su sitio web un formulario digital para realizar la cesión del pasaje. También puede realizarse presencialmente en las oficinas de venta de pasajes, en los mostradores de los aeropuertos y en agencias autorizadas con las que cuente la aerolínea (agencias de viaje). A continuación, enlaces a los sitios web de algunas aerolíneas que realizan vuelos dentro de Chile:

- LATAM
- SKY

- JETSMART

- DAP

¿Qué información se requerirá para realizar este trámite?

La información de quién cede el pasaje y de a quién se traspasa, así como información de la reserva y otros datos que permitan una correcta cesión.

¿Y si cedo mi pasaje con fines de lucro, como actividad comercial o de forma habitual?

Te expones a ser sancionado con una multa de once a veinte unidades tributarias mensuales.

Normativa

El Código Aeronáutico, disponible en <http://bcn.cl/2fcfb>, establece el derecho a cesión acá descrito a través de su artículo 131 bis.

RETRACTO DE PASAJES DE VUELOS NACIONALES

Los pasajeros de vuelos dentro de Chile tienen la posibilidad de retractarse de la compra de un pasaje aéreo y recibir la devolución de la totalidad del monto pagado, esto bajo ciertas condiciones.

¿En qué casos es posible ejercer el retracto y cuáles son los plazos para que aerolínea me reembolse el dinero?

Para viajes contratados al menos 7 días corridos antes de la fecha y hora de salida programada del vuelo, puedes ejercer el retracto dentro de las 48 horas posteriores contadas desde la compra del pasaje. La aerolínea debe realizar la devolución a más tardar en 10 días. Para viajes contratados 180 días o más previo a la salida programada del vuelo, puedes ejercer el retracto dentro de los 7 días posteriores contados desde la compra del pasaje. En estos casos, la aerolínea debe realizar la devolución a más tardar en 30 días.

¿Dónde realizar el retracto?

Las aerolíneas deben disponer en su sitio web oficial un formulario digital para realizar el retracto. También puede realizarse presencialmente en oficinas de venta de pasajes, en mostradores de los aeropuertos y en agencias autorizadas con las que cuente la aerolínea.

¿Cómo recibiré el reembolso?

La aerolínea reembolsará mediante el mismo medio utilizado para pagar el pasaje. Es responsabilidad exclusiva de quien solicita el retracto que la información proporcionada para este fin sea precisa y correcta. Si el pago se realizó en efectivo, la aerolínea deberá contactarte como máximo hasta 10 días luego de la fecha en que se realizaría el viaje con el fin de que indiques el medio para efectuar el reembolso. Una vez que señale el medio para efectuar el reembolso, dicho reembolso deberá materializarse en no más de 10 días.

¿Si no recibo el reembolso en los plazos establecidos?

Si la aerolínea no logra materializar el reembolso, esta deberá contactarte como máximo hasta 10 días luego de la fecha en que se realizaría el viaje con el fin de que indiques el medio para efectuar el reembolso. Una vez que señale el medio para efectuar el reembolso, dicho reembolso deberá materializarse en no más de 10 días. En caso de retraso injustificado, el reembolso se recargará en un 50% en favor del pasajero, cada treinta días.

¿Y si compré el pasaje mediante un agente autorizado?

Una vez vencido el primer período de 30 días sin verificarse el reembolso al pasajero, podrá este último optar por exigir el reembolso al agente autorizado que haya realizado la venta, o bien, persistir en el reembolso y recargos conforme al inciso precedente.

Normativa

El Código Aeronáutico, disponible en <http://bcn.cl/2fcfb>, establece el derecho a retracto y relacionados a condición médica, a través de su artículo 131 ter y 133 J, respectivamente.

PASAJEROS CON MOVILIDAD REDUCIDA

Necesito ayuda para el traslado dentro del aeropuerto. ¿A quién le solicito esto?

Dependiendo del aeropuerto y de la aerolínea, alguno de ellos podría o no prestar al pasajero servicio para Personas con Movilidad Reducida (PMR) en el terminal aéreo. El pasajero debe informarse del servicio prestado, así como sus condiciones ya sea contactándose con el aeropuerto en cuestión, o a través de los canales de contacto que la aerolínea disponga. En cualquier caso, la ley dispone que todo proveedor está obligado a respetar las condiciones y términos en los cuales fue ofrecido un determinado servicio.

Soy no vidente y para desplazarme soy asistido por mi perro lazarillo. ¿Puede viajar conmigo?

Uso aparatos ortopédicos para moverme. ¿Tendré problemas al momento de pasar por el control de seguridad?

No debería tener inconvenientes, siempre que los aparatos no representen un peligro para la operación aérea. En términos generales, todo pasajero debe ser sujeto de una revisión de seguridad, siendo este un paso obligatorio antes de abordar el avión. Así también, aquellas personas que utilicen algún apoyo médico, como marcapasos o prótesis, no serán revisadas con equipos detectores, pero deberán someterse a detección manual AVSEC. Por otra parte, las personas tienen derecho a embarcar con sus elementos protésicos implantados o incorporados, así como las órtesis destinadas para complementar o suplir alguna limitación anatómica o funcional. En ningún caso podrá separarse a la persona con discapacidad de sus órtesis y/o prótesis.

Uso una silla de ruedas eléctrica. ¿Puedo llevarla en el avión?

En el caso del transporte de sillas de ruedas eléctricas, se debe tener en cuenta que no está permitido el transporte de baterías de ion litio que superen los 160 Wh., ya sea que estén instaladas en el equipo o sean de repuesto. Así, estas baterías NO podrán ser transportadas por el pasajero, ni en su equipaje de mano ni en el de bodega.

Tengo una discapacidad física parcial. ¿Puedo viajar solo, o debo viajar acompañado?

Depende. La normativa indica que los pasajeros con alguna discapacidad física o mental podrán volar solos siempre y cuando presenten un certificado médico que acredite su auto valencia, esto con el fin de que su vuelo sea seguro. Por otra parte, en caso de que sea necesario un acompañante, la línea aérea deberá asignar a éste un asiento contiguo a la persona con discapacidad o con movilidad reducida. El acompañante debe pagar su pasaje.

Tengo un familiar que se encuentra en hospitalizado y debe trasladarse a otra ciudad, ¿puede hacerlo en avión?

Depende. La normativa indica que las personas orgánicamente descompensadas, agónicas o inconscientes, solo pueden viajar bajo estrictas medidas de seguridad que podrían involucrar hasta las autoridades de salud. Por otra parte, las personas que requieran oxígeno médico certificado para su uso en aviación, o acomodación en una camilla, deberán solicitarlo al transportador con al menos 48 horas de anticipación al vuelo, siendo estas facilidades proporcionadas sólo en la medida que el transportador disponga de las mismas, es decir, no es una obligación.

Me denegaron el embarque por ser un pasajero con movilidad reducida. ¿Qué puedo hacer?

En caso de denegación de embarque de personas con movilidad reducida, las empresas aéreas deberán justificar por escrito la negativa de embarque o el establecimiento de requisitos no acordados con él para efectuar el viaje, en un plazo de 3 días hábiles contados desde la denegación. En caso de que el pasajero no esté de acuerdo con dicha medida, puede realizar el reclamo con la línea aérea, ante el SERNAC, o ejercer acciones ante los tribunales de justicia.

No puedo moverme sin ayuda de una silla de ruedas. ¿Cómo podré hacerlo dentro del avión?

Respecto al movimiento dentro de la aeronave, aquellas que tengan más de 60 asientos y que dispongan de un baño, deberán estar equipadas además con una silla de ruedas para uso al interior de esta.

Normativa

La normativa aplicable es el Reglamento para el transporte aéreo de personas con discapacidad, con movilidad reducida, orgánicamente descompensadas, agónicas o inconscientes, disponible en <http://bcn.cl/2q18r>. También aplica el Reglamento de la ley N° 19.284, que Regula el uso de perros guías de señal o de asistencia por parte de las personas con discapacidad, disponible en <http://bcn.cl/2lwkw>.

OTROS

Si no realizo un viaje o un tramo de este ¿puedo exigir la devolución de las tasas aeroportuarias?

En cualquier caso, las tasas, cargos o derechos aeronáuticos (como tasas aeroportuarias) que hubiere pagado el pasajero deberán ser restituidas por la aerolínea dentro del plazo de 10 días, a través del mismo medio utilizado para pagar el pasaje. Si no fuere posible realizar la devolución en primera instancia, el transportador contactará al pasajero hasta 10 días luego de la fecha original del vuelo para que éste le señale el medio para realizar la devolución, en un plazo de 10 días desde la respuesta del pasajero. Adicionalmente, en caso de retraso injustificado, la restitución se recargará en un 50% cada 30 días. Una vez vencido el primer período de 30 días sin verificarse la restitución al pasajero, este último podrá optar por exigir la restitución al agente autorizado que haya realizado la venta, o bien, persistir en la restitución y recargos conforme a lo indicado previamente. Lo anterior se encuentra establecido en el Código Aeronáutico disponible en <http://bcn.cl/2fcfb>.

¿Menores de edad deben estar sentados al lado de un adulto?

La aerolínea debe tomar las medidas necesarias para que los niños menores de 14 años viajen en asientos contiguos a los de al menos un adulto de su familia o de algún adulto incluido en la misma reserva. El Código Aeronáutico, disponible en <http://bcn.cl/2fcfb>, establece esta obligación a través de su artículo 133 I.

¿Puedo llevar a mi mascota en el vuelo?

En el caso de traslado de animales, el transportador debe establecer condiciones que aseguren razonablemente su seguridad y bienestar. Para el caso de vuelos internacionales hacia Chile, además de las condiciones establecidas por la aerolínea, los animales deben cumplir lo establecido en la Resolución Exenta 6508 de 2021 del Ministerio de Agricultura, disponible en <http://bcn.cl/30rma> Para el caso de perros de asistencia (lazarillos), su transporte se encuentra regulado en el Reglamento para el transporte aéreo de personas con discapacidad, con movilidad reducida, orgánicamente descompensadas, agónicas o inconscientes, disponible en <http://bcn.cl/2q18r> y el Reglamento de la ley N° 19.284, que Regula el uso de perros guías de señal o de asistencia por parte de las personas con discapacidad, disponible en <http://bcn.cl/2lwkw> .

Durante el embarque o durante el vuelo, se produjo un incidente y lesiones a un pasajero. ¿Cuáles son las compensaciones ante esto?

En caso de accidentes, daños o lesiones a un pasajero, producidos a causa o durante su permanencia a bordo de la aeronave o durante la operación de embarque o desembarque, el transportador estará obligado a indemnizar la muerte o lesiones causadas. La indemnización estará limitada a una suma que no excederá de UF 4.000 por muerte o lesión de cada pasajero; no obstante, podrá estipularse una suma superior a esta. Lo anterior se encuentra establecido en el Código Aeronáutico disponible en <http://bcn.cl/2fcfb>.

Si tengo una condición médica que me impide viajar ¿puedo cambiar el pasaje o pedir devolución del dinero?

Si el pasajero prueba a través de certificado médico que está impedido de viajar, es posible modificar la fecha para un viaje, o solicitar la devolución del monto pagado, lo que aplica tanto para vuelos nacionales como internacionales.

- ¿Qué información debe contener el certificado médico?: El certificado médico debe indicar la razón del impedimento y el período o las fechas entre las cuales se encuentra impedido de viajar en avión. El pasajero deberá dar aviso al transportador antes del horario programado del vuelo y presentarle el certificado médico en el plazo de hasta 24 horas luego de dar aviso al transportador. El uso indebido o falsificación de dicho certificado médico será sancionado de acuerdo con lo establecido en el artículo 202 del Código Penal, disponible en <http://bcn.cl/2f6m7>.
- Si opto por devolución de dinero, ¿cuándo lo recibiré?: La devolución puede realizarse hasta 30 días a contar de la fecha programada del viaje original.
- Si opto por cambiar la fecha ¿puede ser por cualquier pasaje y en cualquier fecha?: En caso de que el cambio se realice por un pasaje de mayor valor, debe pagar la diferencia. La nueva fecha de viaje podrá fijarse en un período de hasta un año a contar de la fecha programada del viaje original.
- ¿Puede invocar este derecho alguien distinto al titular del pasaje?: Lo anterior puede ser invocado por el cónyuge o conviviente civil, los padres y los hijos del pasajero, siempre que se encuentren incluidos en la misma reserva.