



SESIÓN 139ª, ORDINARIA, DE LA COMISIÓN DE ECONOMÍA, FOMENTO; MICRO, PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA; PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES Y TURISMO, CORRESPONDIENTE AL PERÍODO LEGISLATIVO 2022-2026, LEGISLATURA 373ª, CELEBRADA EL MARTES 1 DE JULIO DE 2025. SE ABRE A LAS 17:34 HORAS.

SUMARIO.

Esta sesión tiene por objeto tratar la siguiente Tabla:

1.- Continuar con la discusión general de los proyectos de ley **REFUNDIDOS**, iniciados en mociones de las diputadas señoras Javiera Morales, María Francisca Bello, Ana María Bravo y Marcia Raphael, y de los diputados señores Boris Barrera, Alejandro Bernal, Daniel Manouchehri, Rubén Oyarzo, Jaime Sáez y Gonzalo Winter, que modifica el Código Aeronáutico para crear la Plataforma de Transferencia de Pasajes y Equipaje; establece el derecho de embarque prioritario por los motivos que indica y fija una cuota de asientos para habitantes de zonas extremas, [boletín N°15679-03](#); del diputado señor Gonzalo De la Carrera, que modifica el Código Aeronáutico para mejorar los derechos de los pasajeros de servicios de cabotaje aéreo, [boletín N°15964-03](#); de los diputados señores Manouchehri, Camaño, Mauro González, Miguel Mellado, Cosme Mellado, y de las diputadas señoras Ana María Bravo, Daniella Cicardini, María Luisa Cordero, Emilia Nuyado y Emilia Schneider, que modifica el Código Aeronáutico para agregar un reembolso especial por la devolución de pasajes aéreos dentro del plazo que indica, [boletín N°15994-03](#), de los diputados señores Calisto; Manouchehri; Mellado, don Cosme; Pino; Saffirio y Undurraga, don Alberto; y de las diputadas señoras Olivera; Pérez, doña Joanna; Pérez, doña Marlene, y Romero, doña Natalia, que modifica el Código Aeronáutico para establecer mayores indemnizaciones por cancelaciones o retrasos imputables a la empresa de transporte aéreo, [boletín N°16532-03](#); de los diputados señores Calisto; Mellado, don Miguel; Pino y Saffirio; y de las diputadas señoras Ahumada; Morales, doña Javiera; Olivera; Pérez, doña Marlene; Pérez, doña Joanna, y Romero, doña Natalia, que modifica el Código Aeronáutico para consagrar el derecho de los pasajeros del transporte



Firmado electrónicamente

<https://extranet.camara.cl/verificardoc>

Código de verificación: F86DF7D5CC84EAC6

aéreo a portar equipaje de cabina sin cobro adicional, boletín N°16594-03, y de los diputados señores Matheson; Bernalles; Calisto; De la Carrera; Durán, don Eduardo; Pino y Teao; y de las diputadas señoras Bravo, doña Ana María; Raphael y Weisse, que modifica la ley N°19.496 para establecer prohibiciones y sanciones por venta de sobrecupos y cancelación de pasajes en el transporte aéreo de pasajeros, boletín N°17438-03. En primer trámite constitucional y primero reglamentario.

Se encuentran invitados a exponer acerca de las iniciativas legales las siguientes personas:

La Presidenta de la Asociación Chilena de Líneas Aéreas A.G., ACHILA, señora Mayra Kohler, concurre junto a la Country Manager The International Air Transport Association, IATA, señora Helen Kouyoumdjian.

El Presidente de la Organización de Consumidores y Usuarios, ODECU, señor Stefan Larenas se *excusó* de asistir.

2.- Continuar con la discusión general de los proyectos de ley **REFUNDIDOS**, iniciados en moción de los diputados señores Daniel Manouchehri, Boris Barrera, Alejandro Bernalles, Miguel Ángel Calisto, y Leonardo Soto, y de las diputadas señoras Ana María Bravo, Daniella Cicardini y Javiera Morales, que modifica diversos cuerpos legales para eliminar la unidad de fomento como sistema de reajustabilidad en casos que indica, [boletín N°15779-03](#), y de los diputados señores Jaime Naranjo, Tomás De Rementería, Marcos Ilabaca, Daniel Manouchehri y Daniel Melo, y de las diputadas señoras Danisa Astudillo, Ana María Bravo, Daniella Cicardini y Emilia Nuyado, que modifica la ley N°19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, para exigir que los contratos de prestación de servicios educacionales sean pactados en moneda nacional, boletín N°15787-03. En primer trámite constitucional y primero reglamentario.

Se encuentran invitados a exponer acerca de las iniciativas legales, el abogado, señor Gonzalo Díaz y el economista, señor Alvaro García se *excusaron* de asistir.

Resultado:

Se recibió la exposición de la Asociación Chilena de Líneas Aéreas A.G., ACHILA.

ASISTENCIA.

Presidió su titular el diputado señor Víctor Pino.

Asisten las y los diputados señores Roberto Arroyo en reemplazo del diputado señor Gonzalo De la Carrera, Boris Barrera, Alejandro Bernal, Ana María Bravo, Miguel Ángel Calisto, Daniel Manouchehri, Christian Matheson, Miguel Mellado en reemplazo del diputado señor Eduardo Durán, Javiera Morales en reemplazo del diputado señor Gonzalo Winter, Cristián Moreira en reemplazo del diputado señor Joaquín Lavín, Víctor Pino, Renzo Trisotti en reemplazo de la diputada señora Sofía Cid y Flor Weisse.

Actúan como Abogado Secretario de la Comisión, señor Álvaro Halabi Diuana; como Abogada Ayudante, la señora Carolina Salas Prüssing, y como Secretaria Ejecutiva la señorita Luz Barrientos Rivadenerira.

Para el primer punto de la tabla concurre la Presidenta de la Asociación Chilena de Líneas Aéreas A.G., ACHILA, señora Mayra Kohler, concurre junto a la Country Manager The International Air Transport Association, IATA, señora Helen Kouyoumdjian.

CUENTA.

Se han recibido los siguientes documentos:

1.- Oficio N°20.492, del Secretario General de la Cámara de Diputados, señor Miguel Landeros, por el cual comunica el envío a la Comisión de Economía del proyecto de ley iniciado en moción de las diputadas señoras María Francisca Bello, Emilia Schneider y Carolina Tello, y de los diputados señores Andrés Giordano y Diego Ibáñez, que modifica el Código del Trabajo para suprimir el límite de la indemnización por años de servicio, boletín N°17.554-13, inicialmente asignado a la Comisión de Trabajo y Seguridad Social.

A disposición de las señoras y los señores diputados.

2.- Oficio N°OFIC202506101 de la Subsecretaria (S) de Economía, señora Beatriz Von Loebenstein por el que remite información presupuestaria.

A disposición de las señoras y los señores diputados.

3.- Carta del Presidente de la Bancada por las Startups y la Economía Digital, diputado señor Diego Schalper, por la cual solicita de 10 a 15 minutos de la sesión para exponer el trabajo que esta Bancada transversal ha realizado. Asimismo, solicita la creación de una subcomisión al alero de la Comisión de Economía, que se dedique a trabajar por la economía digital, a las EBTC (empresas de base científico-tecnológica) y a los startups en general.

A disposición de las señoras y los señores diputados.

4.- Informe de la Biblioteca del Congreso Nacional sobre “Coyuntura Económica Nacional y Escenario Internacional”.

A disposición de las señoras y los señores diputados.

5.- Confirmación para concurrir a la sesión de hoy de la Presidenta de la Asociación Chilena de Líneas Aéreas A.G., ACHILA, señora Mayra Kohler, concurre junto a la Country Manager The International Air Transport Association, IATA, señora Helen Kouyoumdjian. (proyecto Aeronáutica).

Se tuvo presente la confirmación.

6.- El abogado señor Gonzalo Díaz, luego de haber confirmado su asistencia, se excusó por deber atender compromisos profesionales impostergables, indica que podría concurrir a una próxima sesión.

Se tuvo presente la excusa.

7.- El Presidente de la Organización de Consumidores y Usuarios, ODECU, señor Stefan Larenas se excusó de asistir, debido a que ese mismo día regresará del extranjero. Solicita concurrir en otra oportunidad. (proyecto Aeronáutica)

Se tuvo presente la excusa.

8.- El economista, señor Álvaro García se excusó de asistir a la sesión de hoy. Indicó que podría asistir a una próxima sesión. (proyecto UF).

Se tuvo presente la excusa.

9.- Reemplazos para la sesión de hoy:

- Del diputado señor Roberto Arroyo al diputado señor Gonzalo De la Carrera.
- De la diputada señora Javiera Morales al diputado señor Gonzalo Winter.
- Del diputado señor Renzo Trisotti a la diputada señora Sofía Cid.
- Del diputado señor Cristian Moreira al diputado señor Joaquín Lavín.
- Del diputado señor Miguel Mellado al diputado señor Eduardo Durán.

Se consignaron los reemplazos.

10.- Pareo de los diputados señores Miguel Mellado y Boris Barrera.

Se consignó el pareo.

ACUERDOS.

La comisión acordó lo siguiente:

1.- Invitar para una próxima sesión, en virtud del primer punto de la tabla:

- Al Ministro de Seguridad Pública, señor Luis Cordero, para que exponga sobre las consecuencias que puede generar el endoso de pasajes aéreos, respecto a eventuales personas que viajen con antecedentes penales, entre otros ilícitos que eventualmente podrían cometerse.

- A la Directora Nacional de la Dirección de Aeropuertos del Ministerio de Obras Públicas, señora Claudia Silva, para que exponga sobre el estado actual de los aeropuertos del país, realizando una comparación con el de la región Metropolitana, Aeropuerto Arturo Merino Benítez. En el mismo sentido, invitar al Director General de Aeronáutica Civil (DGAC), el General de Aviación, Carlos Madina Díaz y al Director General de Obras Públicas (DGOP), Borís Olguín Morales.

- Lista de invitados a enviar a la secretaría el diputado señor Christian Matheson.

2.- Oficiar al ministro de Economía, Fomento y Turismo, señor Nicolás Grau, para que tenga a bien proceder al cumplimiento del acuerdo de la sesión N°137, el de conformar una mesa técnica constituida por los asesores legislativos de las y los señores diputados integrantes de la Comisión, además de representantes del Ejecutivo según indiquen, con el objeto de consensuar un texto único respecto a todos los proyectos de ley que modifican el Código Aeronáutico y ley sobre protección de los derechos de los consumidores.

3.- Invitar para el segundo punto de la tabla, al dirigente estudiantil propuesto por el diputado señor Daniel Manouchehri, nombre a enviar a la secretaría de la Comisión. Sobre el mismo punto, reiterar invitación a exponer para una próxima sesión, al abogado, señor Gonzalo Díaz y al economista, señor Alvaro García

4.- Oficiar al ministerio de Hacienda, señor Mario Marcel, para que informe a la Comisión sobre el estado de la partida presupuestaria, año 2025, asignada para la instalación y mantenimiento de sistemas de aterrizaje instrumental (ILS) en los aeropuertos del país.

ORDEN DEL DÍA.

Se continuó con la discusión general de los proyectos de ley REFUNDIDOS, iniciados en mociones de las diputadas señoras Javiera Morales, María Francisca Bello, Ana María Bravo y Marcia Raphael, y de los diputados señores Boris Barrera, Alejandro Bernales, Daniel Manouchehri, Rubén Oyarzo, Jaime Sáez y Gonzalo Winter, que modifica el Código Aeronáutico para crear la Plataforma de Transferencia de Pasajes y Equipaje; establece el derecho de embarque prioritario por los motivos que indica y fija una cuota de asientos para habitantes de zonas extremas, boletín N°15679-03; del diputado señor Gonzalo De la Carrera, que modifica el Código Aeronáutico para mejorar los derechos de los pasajeros de servicios de cabotaje aéreo, boletín N°15964-03; de los diputados señores Manouchehri, Camaño, Mauro González, Miguel Mellado, Cosme Mellado, y de las diputadas señoras Ana María Bravo, Daniella Cicardini, María Luisa Cordero, Emilia Nuyado y Emilia

Schneider, que modifica el Código Aeronáutico para agregar un reembolso especial por la devolución de pasajes aéreos dentro del plazo que indica, boletín N°15994-03, de los diputados señores Calisto; Manouchehri; Mellado, don Cosme; Pino; Saffirio y Undurraga, don Alberto; y de las diputadas señoras Olivera; Pérez, doña Joanna; Pérez, doña Marlene, y Romero, doña Natalia, que modifica el Código Aeronáutico para establecer mayores indemnizaciones por cancelaciones o retrasos imputables a la empresa de transporte aéreo, boletín N°16532-03; de los diputados señores Calisto; Mellado, don Miguel; Pino y Saffirio; y de las diputadas señoras Ahumada; Morales, doña Javiera; Olivera; Pérez, doña Marlene; Pérez, doña Joanna, y Romero, doña Natalia, que modifica el Código Aeronáutico para consagrar el derecho de los pasajeros del transporte aéreo a portar equipaje de cabina sin cobro adicional, boletín N°16594-03, y de los diputados señores Matheson; Bernales; Calisto; De la Carrera; Durán, don Eduardo; Pino y Teao; y de las diputadas señoras Bravo, doña Ana María; Raphael y Weisse, que modifica la ley N°19.496 para establecer prohibiciones y sanciones por venta de sobrecupos y cancelación de pasajes en el transporte aéreo de pasajeros, boletín N°17438-03. En primer trámite constitucional y primero reglamentario.

La Presidenta de la Asociación Chilena de Líneas Aéreas A.G., ACHILA, señora Mayra Kohler, expuso con apoyo de una [presentación en power point](#) señalando que conectan Chile y sus habitantes, proveen de conectividad en un país con geografía extensa e irregular. Expresan que entregan oportunidades de acceso a bienes y servicios, como trabajo, salud y educación, entre otros.

Indicó que han logrado un importante avance, ya que el transporte aéreo en Chile ha experimentado un desarrollo sostenido, lo que ha permitido que más personas puedan volar. La política de Cielos Abiertos, añadió, es una buena regulación y la infraestructura aeroportuaria han sido fundamentales en permitir este desarrollo.

Respecto al movimiento interno de pasajeros, señaló que se creció en un 6% en un año. Para el 2025, Chile cuenta, en comparación al año 2024:

- 13 rutas nuevas.
- Más de 224 frecuencias adicionales.
- Más de 31.500 asientos adicionales.
- 5 rutas perdidas.

Sostuvo que los potenciales impactos de los proyectos de ley, son entre los más relevantes:

- Mayores Precios y Menos Acceso
- Menos Conectividad
- Proliferación de un Mercado Ilícito
- Menos Empleo Local

En cuanto a los mayores precios hay menos acceso, ya que habría menos oferta de pasajes, derecho a retracto, cuota de asientos a precio fijo para zonas extremas o no poder sobrevivir, existiendo certeza de asientos no ocupados (no shows), disminuyen la posibilidad de tener asientos disponibles para otros pasajeros. Además de no poder vender pasajes de menor precio por impedimento de ofrecer un pasaje sin maleta o reembolso a todo evento.

Ahora bien, acerca de generarse una menor conectividad, se debe porque pasa a ser menos rentable para las líneas aéreas volar en rutas con mayores regulaciones (cuota de asientos para zonas extremas), sumado al haber menos demanda por no dar acceso a tarifas más bajas (sin maleta o no reembolsable). Además de generar mayores costos por la obligación de celebrar convenios con otras líneas aéreas (embarque en el siguiente vuelo).

Significaría, además, una proliferación de un mercado ilícito al incentivar la existencia de un mercado negro de pasajes (endoso por plataforma de transferencia hasta 24 horas antes), y permitiría que personas con órdenes de detención viajen con pasajes adquiridos por otros.

Por último, agregó, existiría menos empleo local, por cuanto se genera pérdida de dinamismo en la economía al contraerse la demanda y reducirse la conectividad, resultando un fuerte impacto en el empleo regional, especialmente en sectores como

el turismo, el comercio y las pymes.

Concluyó, expresando que comparten el propósito de democratizar la aviación, por ello en la actualidad ya se cuenta con un conjunto de leyes que protegen a los consumidores. Ahora bien, se debe realizar un análisis exhaustivo del impacto de cada iniciativa, para poder continuar con el desarrollo de la conectividad de Chile, teniendo en el centro a las personas.

El diputado señor Alejandro Bernales, expresó su preocupación por los efectos que estaría generando la reciente ley que permite el endoso de pasajes, particularmente en materia de seguridad e identificación de personas. En ese contexto, propuso invitar al Ministro de Seguridad o a la autoridad competente para abordar el tema y así contar con todos los antecedentes antes de votar sobre eventuales ajustes a la normativa.

Asimismo, señaló que, si bien el resto de la exposición le resultaba clara, algunos de los proyectos refundidos en discusión le generaban dudas. En particular, mencionó el proyecto relacionado con las maletas como una iniciativa que, aunque parecía positiva en lo superficial, podría terminar afectando el precio final para los consumidores. Indicó que eliminar tarifas asociadas a equipaje podía parecer una medida popular, pero podría tener consecuencias negativas, como encarecer los pasajes para quienes solo viajan con mochila. Por ello, instó a la Comisión y a su Presidente a profundizar en estos aspectos antes de tomar una decisión definitiva.

La diputada señora Javiera Morales, mocionante de uno de los proyectos refundidos, defendió la viabilidad técnica y legal del endoso de pasajes. Señaló que las aerolíneas ya permitían comprar pasajes con pocas horas de anticipación, por lo que les debería ser igualmente posible verificar los requisitos de seguridad en caso de endoso en plazos similares. Consultó expresamente cuál sería el plazo mínimo que las líneas aéreas considerarían razonable para cumplir con estos requisitos.

De la misma manera, explicó que su propuesta incluía la creación de una plataforma digital, no como un sitio separado, sino como un espacio dentro de las mismas páginas web de las aerolíneas, que facilitara el endoso a precio de compra, como exige la normativa vigente, evitando así la especulación o un eventual mercado negro. En ese contexto, afirmó que la propuesta incluso mejoraba el sistema actual, en el que las propias aerolíneas solicitan trámites presenciales, como ir a una notaría, para acreditar el valor real del pasaje.

También rechazó la idea de que esta medida pudiera generar un aumento en el precio de los pasajes, recordando que las empresas ya ajustan los precios al alza mientras más cerca está la fecha del vuelo. A modo de ejemplo, relató que, como representante de Magallanes, había tenido que pagar hasta 600 mil pesos por un pasaje comprado con urgencia debido a una emergencia familiar, lo que evidenciaba que ya existe un sistema que beneficia el lucro en esas situaciones.

En cuanto a otra parte de la moción, mencionó la prioridad de embarque por razones médicas, inspirada en un caso real de su región, donde una persona perdió la oportunidad de un trasplante por no tener derecho a embarcar con prioridad. Explicó que la propuesta busca replicar el mecanismo de embarque preferente que ya se aplica en casos de sobreventa, sin afectar el sistema actual.

Finalmente, se refirió a los beneficios para zonas extremas, como Magallanes, proponiendo que se adopten convenios similares al que existe entre LATAM y Rapa Nui, donde los residentes cuentan con condiciones preferentes. Solicitó conocer la experiencia y los resultados de ese convenio para enriquecer la redacción del proyecto.

El diputado señor Daniel Manouchehri, cuestionó los argumentos entregados por las aerolíneas, señalando que se trataban de objeciones recurrentes cada vez que se discutía una norma en favor de los consumidores, y que muchas veces terminaban siendo infundadas. En particular, rechazó el uso del argumento del alza de tarifas como una amenaza, indicando que los propios portales de las aerolíneas ofrecían actualmente seguros de reembolso por montos menores (como 2.400 pesos), lo que contradecía las advertencias sobre impactos económicos severos.

Añadió que no existía evidencia de un número significativo de personas que compraran pasajes sin intención de usarlos, lo que desestimaba el temor a un uso abusivo del sistema. Cuestionó además que se argumentara falta de tiempo para verificar identidades en caso de endoso, considerando que hoy en día se venden pasajes con menos de dos horas de anticipación y con los controles de seguridad correspondientes.

Respecto del cobro por equipaje, sostuvo que se trataba de una práctica abusiva, ya que los pasajeros muchas veces no calculaban correctamente las dimensiones del equipaje, y al ser rechazados en el aeropuerto, debían pagar tarifas desproporcionadas. En su opinión, esta práctica no solo perjudicaba al usuario, sino que también alimentaba una percepción generalizada de abuso por parte de las aerolíneas, lo cual era evidente en las múltiples denuncias y testimonios ciudadanos.

Finalmente, llamó a avanzar en una legislación equilibrada, que protegiera los derechos de los consumidores sin desatender los aspectos técnicos necesarios, reiterando que el sentimiento de vulneración ciudadana frente a las aerolíneas era real y generalizado.

El diputado señor Víctor Pino (Presidente), cuestionó fuertemente la práctica de sobreventa de pasajes aéreos, señalando que no le parecía una política adecuada ni comprensible desde la perspectiva del usuario. Recordó que las personas compraban sus pasajes con la intención de viajar en el horario originalmente adquirido, y no para ser reubicadas en vuelos posteriores.

Mencionó que muchos parlamentarios eran de regiones y zonas extremas, por lo que conocían de cerca las dificultades que enfrentaban los pasajeros, no solo por experiencia propia, sino también por lo que observaban en sus comunidades.

Subrayó que esta realidad evidenciaba las molestias e incomodidades que la sobreventa generaba en los usuarios. Por ello, manifestó que la explicación de las aerolíneas sobre esta práctica no resultaba convincente ni justificable, y solicitó que se diera espacio a los representantes de las compañías para que respondieran a todas las inquietudes planteadas por los parlamentarios durante la sesión.

La Country Manager The International Air Transport Association, IATA, señora Helen Kouyoumdjian, aclaró que el proyecto de ley sobre el endoso de pasajes no implicaba necesariamente un aumento en los precios de los boletos. Según explicó, los eventuales incrementos en las tarifas se relacionaban con otros factores, como las maletas y no con la cesión de pasajes. Indicó que desde el gremio habían detectado preocupaciones relacionadas con la seguridad, específicamente sobre la trazabilidad del origen de los fondos utilizados para comprar los boletos, lo que podía verse dificultado por el endoso. Aclaró que no era experta en seguridad y que, por ello, consideraba positivo que las autoridades competentes pudieran pronunciarse sobre ese punto.

Respecto al embarque preferente por razones médicas, señaló que actualmente las aerolíneas ya aplicaban esa práctica a través de sus programas de responsabilidad social o de embarques humanitarios, aunque no estuviese regulado. Agregó que una eventual regulación podría implicar dificultades al momento de definir criterios objetivos y verificables para establecer prioridades, especialmente en situaciones urgentes.

Sobre el convenio de tarifas preferentes para residentes de Rapa Nui, indicó que este era operado directamente por LATAM y que el gremio no tenía injerencia directa sobre sus condiciones. Sin embargo, relató su experiencia previa en la Subsecretaría de Turismo, donde existían programas como Vacaciones de Tercera Edad, en los que el Estado, o incluso los gobiernos regionales o municipios, compraban pasajes a precios especiales, negociando directamente con las aerolíneas. Según explicó, este modelo podía replicarse en zonas extremas mediante convenios entre el sector público y las compañías.

En relación a los reclamos de los usuarios y las críticas de los diputados, aclaró que el margen de ganancia de las aerolíneas en Sudamérica era bajo, con un promedio de 3,4 dólares por pasajero. Justificó así algunas decisiones comerciales, como la política de equipajes, que buscaba dar flexibilidad a quienes viajan sin maletas, permitiéndoles evitar el pago de servicios no requeridos.

Finalmente, reconoció que existía una percepción ciudadana de vulneración de derechos y abusos, pero sostuvo que el gremio estaba comprometido con mejorar esa situación. Destacó que el número de reclamos se había reducido considerablemente y propuso trabajar coordinadamente con el SERNAC, fortaleciendo su rol y desarrollando mecanismos colaborativos entre las aerolíneas y el organismo, en lugar de abordar todos los problemas mediante una nueva regulación legislativa.

El diputado señor Christian Matheson, cuestionó la práctica habitual de las aerolíneas de sobrevender vuelos, señalando que en muchos casos se dejaba abajo a pasajeros que habían comprado pasajes económicos, los cuales no permitían devolución ni cambio. Explicó que, en esas situaciones, el valor del pasaje quedaba en manos de la aerolínea, sin que existiera compensación para la persona afectada, a pesar de no haber podido viajar.

Además, argumentó que, al revender ese asiento a un precio más alto, la aerolínea obtenía un doble beneficio económico, afectando directamente a consumidores con menos capacidad de respuesta. Consideró que esta práctica era injusta y abusiva, y que no podía ser utilizada como justificación para resistirse a una regulación que buscara resguardar los derechos de los pasajeros.

El diputado señor Roberto Arroyo, criticó duramente la política de sobreventa de pasajes, señalando que, si bien estaba permitida, no por eso resultaba justa o completamente lícita. Argumentó que esta práctica permitía a las aerolíneas generar ganancias adicionales al bajar a pasajeros que habían pagado tarifas bajas, para luego revender esos asientos a precios más altos a último minuto, lo cual consideró una estrategia que perjudicaba a los usuarios en beneficio exclusivo de la empresa.

Añadió que, aunque no estaba en contra de que las aerolíneas obtuvieran utilidades, estas debían derivar de la calidad del servicio y no de prácticas abusivas. Relató también situaciones recurrentes en que vuelos eran suspendidos por razones técnicas y no existía reemplazo inmediato, obligando a los pasajeros a esperar hasta el día siguiente, lo que afectaba gravemente su planificación.

Asimismo, cuestionó la arbitrariedad en los criterios de reubicación en vuelos sobrevendidos, destacando que, en la práctica, quienes pagaban más solían tener prioridad. Concluyó que la sobreventa no era una práctica justa ni respetuosa con los derechos de los pasajeros, y que la regulación debía velar por un equilibrio más razonable entre el negocio y el respeto al consumidor.

El diputado señor Miguel Ángel Calisto, agradeció que se estuviera abordando el tema del transporte aéreo, destacando que las regiones extremas, como la Patagonia, dependían exclusivamente de las líneas aéreas para conectarse con el resto del país, especialmente por motivos de salud, educación o trámites urgentes. Señaló que en estas zonas no existían alternativas viables de transporte, lo que volvía más evidentes los abusos históricos por parte de las aerolíneas.

Recordó que en el período legislativo anterior se había logrado avanzar en la aprobación del endoso de pasajes, reconociendo el derecho de los consumidores a no perder el valor pagado por un boleto que no podrían usar. Sin embargo, advirtió que persistían otros problemas, como la práctica de la sobreventa, que generaba situaciones conflictivas y complicaciones en los aeropuertos, incluso cuando las aerolíneas ofrecían compensaciones.

Solicitó mayor claridad sobre si la sobreventa estaba regulada, y si existía un porcentaje autorizado para esa práctica. Además, cuestionó la falta de consideración hacia las personas con discapacidad, relatando situaciones inhumanas en las que pasajeros en silla de ruedas debían recorrer todo el avión hasta llegar a asientos ubicados a mitad de la aeronave. Planteó que las aerolíneas debían reservar asientos preferentes para pasajeros con movilidad reducida, ya que no era frecuente que viajaran varios en un mismo vuelo, por lo que implementar esta medida sería perfectamente viable y necesaria.

El diputado Alejandro Bernal, profundizó en diversos problemas vinculados a la conectividad aérea en regiones, especialmente en la Región de Los Lagos. Señaló que, si bien estos temas no estaban directamente relacionados con el proyecto en discusión, sí

eran fundamentales para garantizar una mejor conectividad territorial.

Explicó que el aeropuerto de Chiloé operaba con horarios limitados, abriendo a las 7:00 y cerrando a las 20:00 horas, lo que impedía la llegada de vuelos en horarios nocturnos y forzaba a los pasajeros a utilizar el aeropuerto de Puerto Montt. Cuestionó que regiones como Chiloé o Osorno no contaran con pistas adecuadamente iluminadas ni con los instrumentos necesarios para operar con normalidad en condiciones climáticas adversas.

Agregó que la construcción de una segunda pista en el aeropuerto El Tepual de Puerto Montt se encontraba paralizada por decisión de CONAF, lo que obstaculizaba la expansión de operaciones. Criticó que el aeropuerto de Santiago concentrara todas las prioridades de crecimiento, mientras los aeropuertos regionales quedaban rezagados, a pesar del potencial turístico que ofrecían las regiones.

Relató además problemas técnicos recientes que habían afectado los vuelos en Puerto Montt, como una falla en el sistema ILS provocada por una laguna artificial que generaba un efecto de espejo que interfería con el radar, lo que obligó a suspender numerosos vuelos.

También subrayó que la industria aérea tenía particularidades distintas a otros medios de transporte, como el terrestre, donde una falla técnica podía tener consecuencias catastróficas, lo que justificaba ciertas decisiones operacionales como la cancelación preventiva de vuelos.

Finalmente, valoró los avances legislativos impulsados desde la comisión, como las leyes que permitieron el endoso de pasajes, el derecho de los niños a viajar junto a sus padres, las compensaciones a pasajeros y la normativa para el transporte de mascotas. Enfatizó que todas estas reformas se habían realizado cuidando de no generar impactos excesivos en los costos de los pasajeros ni en la viabilidad de la industria, y llamó a mejorar la infraestructura aeroportuaria en regiones si se quería lograr un mayor número de vuelos hacia zonas como Chiloé.

Habiéndose cumplido el objeto de la sesión, se levanta a las **19:00 horas**.

El detalle de las exposiciones realizadas y el debate suscitado en torno a ellas quedan registrados en un archivo de audio disponible en la Secretaría de la Comisión y en un [video](#) publicado en la página www.democraciaenvivo.cl

ALVARO HALABI DIUNA
Secretario Abogado de la Comisión