



## Derechos del Pasajero Aéreo







Patagonia chilena,  
Ventisquero Colgante, Parque Nacional Queulat, Aisén.  
Banco Audiovisual SERNATUR

al 25



29 al 32

26 al 27

✈ 26 al 27



Baños  
Restrooms

26 al 27 ✈ ↑

← ✈ 24 al 25

26 ✈ ↑

27 ✈ →

✈ ← 24 al 25

26 ✈ ↑

26 ✈ →

✈ 24 al 25

✈ 24 al 25



# INDICE

- 8/** SOBRE LA REGULACION DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS
- 10/** SOBRE EL BOLETO O BILLETE AEREO
- 12/** SOBRE LA TARIFA
- 14/** DOCUMENTACION
- 15/** LLEGADA AL AEROPUERTO
- 15/** SOBRE LA POSIBILIDAD DEL PASAJERO DE MODIFICAR LAS CONDICIONES DEL VUELO
- 17/** SOBRE LOS RETRASOS, CANCELACIONES DE VUELO Y DENEGACION DE EMBARQUE
- 22/** EQUIPAJE
- 24/** RESPONSABILIDAD DE LA AEROLINEA
- 25/** RECLAMACIONES
- 27/** CONTROLES Y TRAMITES EN EL EMBARQUE O DESEMBARQUE DE UN VUELO
- 29/** SOBRE EL CONTROL DE SEGURIDAD AEROPORTUARIA
- 37/** SOBRE EL CONTROL MIGRATORIO
- 41/** SOBRE LA DECLARACION DE PRODUCTOS DE ORIGEN ANIMAL O VEGETAL INGRESADOS AL PAIS
- 45/** SOBRE LA DETERMINACIÓN DEL PAGO DE DERECHOS O IMPUESTOS DE MERCANCIAS INGRESADAS AL PAIS
- 51/** SOBRE EL PAGO DE IMPUESTOS Y RECIPROCIDAD





Señor Pasajero, es su derecho y su deber obtener información sobre las condiciones de su contrato de transporte aéreo. Asimismo, usted es libre de aceptar o no las cláusulas de dicho contrato. Recuerde que si las acepta, usted adquirirá obligaciones pero además tendrá derechos. Este texto sirve como orientación para sus decisiones. Infórmese en detalle con la entidad que le está haciendo la oferta del transporte aéreo.



## **SOBRE LA REGULACION DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS**

**¿Dónde están establecidos  
los derechos del pasajero?**

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 generales 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 de la República de Chile si el vuelo es nacional y en el Convenio de Montreal de 1999, si el vuelo es internacional. En lo no previsto en esos cuerpos legales, rige supletoriamente la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, como por ejemplo: el derecho

## **SOBRE EL BOLETO O BILLETE AEREO**

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

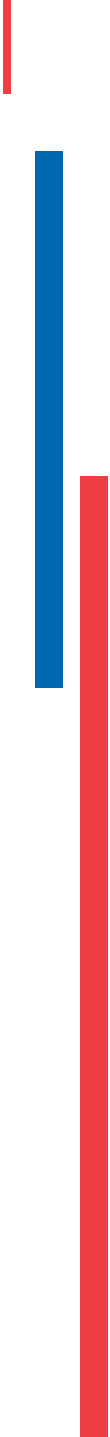
Las restricciones o aspectos más usuales a considerar son los siguientes:

- a)** 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);
- b)** El mínimo de estadía en el lugar de destino (retornar en plazos más cortos o antes de fines de semana puede ser más caro);
- c)** 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);
- d)** Si permite cambio de fecha o no y las eventuales multas por el cambio;



- e)** Si la tarifa es reembolsable o no y las eventuales multas por reembolso;
- f)** La cantidad de maletas que puede llevar y el peso exento de cargo extra; infórmese en su contrato de transporte aéreo.
- g)** El itinerario y si hace paradas en ruta o conexiones;
- h)** Si, tratándose de más de un vuelo, se volará en aviones de otra compañía;
- i)** Si en el boleto se incluye alguna tasa o impuesto;
- j)** Otras restricciones (transporte de animales vivos, equipo deportivo, equipaje con declaración especial de valor, personas enfermas o con alguna minusvalía).

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.



## SOBRE LA TARIFA

¿Por qué los pasajes aéreos tienen distinto valor aun 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.



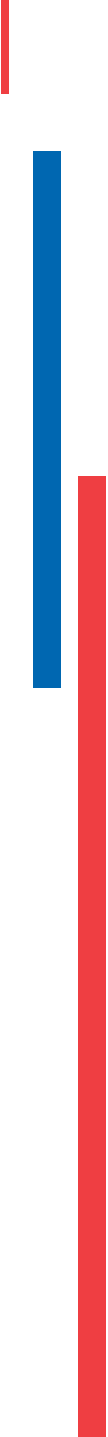
# Embarques/Conexiones Departures/Connections

Informaciones  
Information



Ascensores  
Elevators





## DOCUMENTACION

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

Los pasajeros son los únicos 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.



## 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 recomienda siempre un mínimo de dos horas de anticipación.

## SOBRE LA 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, etc.?

Ello 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.





## **SOBRE LOS RETRASOS, CANCELACIONES DE VUELO Y DENEGACION 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 una cancelación o retraso no imputable a la aerolínea?**

Tiene derecho a dejar sin efecto el contrato, solicitando el reembolso de lo pagado, o cambiar la fecha de su vuelo.

## ¿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. Es decir, sólo si en el mismo boleto están las conexiones que deba hacer el pasajero con la misma u otra línea aérea, la compañía responderá por ellas. En el caso contrario, en principio no cabe responsabilidad a la compañía por la pérdida de conexiones y los costos que puedan resultar de ello, salvo que exista negligencia de su parte, pudiendo el pasajero afectado accionar ante los Tribunales de Justicia para obtener una reparación.

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

Ello constituye un incumplimiento del contrato y habilita al afectado a iniciar una acción de indemnización de perjuicios, con arreglo al Código Aero-náutico para vuelos nacionales o al Convenio de Montreal para vuelos internacionales, sin perjuicio de los derechos que eventualmente le asisten en conformidad a la normativa sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

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

Los pasajeros tienen derecho, a su elección, a dejar sin efecto el contrato, debiéndoseles restituir el precio pagado, o pueden ser embarcados en el primer vuelo disponible que les resulte aceptable. En este último caso, el transportador está obligado a proporcionar algunas prestaciones mínimas al

pasajero, conforme establece el Decreto Supremo N° 113, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, del año 2000, que son:

- a)** Comunicaciones telefónicas que el pasajero necesite efectuar;
- b)** Comidas y refrigerios necesarios hasta el embarque en el otro vuelo;
- c)** Alojamiento, cuando el tiempo de espera para embarcar en el otro vuelo así lo requiera;
- d)** Movilización desde y hacia el aeropuerto;
- e)** Los arreglos y las prestaciones anteriores que sean necesarias para continuar el viaje, en caso que el pasajero pierda un vuelo de conexión con reserva confirmada.

Lo anterior es sin perjuicio de las acciones de indemnización que corresponda, cuando no existe una causa que exima al operador aéreo de responsabilidad.

### ¿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"). Cuando existe un problema de sobreventa, se ofrece que alguien voluntariamente desista de volar a cambio de alguna compensación. Si no hay voluntario, y se deniega el embarque a algún pasajero en contra de su voluntad, a este último, sea en vuelo nacional o internacional, le surgen los derechos señalados en la respuesta anterior.

## ¿Qué derechos tiene el pasajero ante la interrupción o suspensión de un viaje ya iniciado?

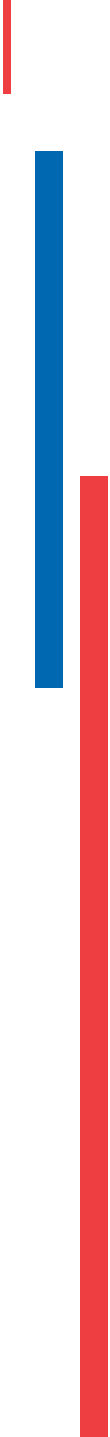
Si el viaje ya iniciado se interrumpiere o suspendiere por causa que no exima de responsabilidad al transportador, éste estará obligado, a sus expensas, a proporcionar mantención y hospedaje a los pasajeros. De igual modo deberá ofrecerles, a elección de ellos, cualquiera de las siguientes opciones:

- a)** Reembolso del importe proporcional del trayecto no realizado;
- b)** Continuación del viaje, con la demora prevista para solucionar su interrupción;
- c)** Reanudación del viaje con otro transportador, en las mismas condiciones estipuladas;
- d)** Retorno al punto de partida, con reembolso del precio del pasaje.

## ¿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.





## EQUIPAJE

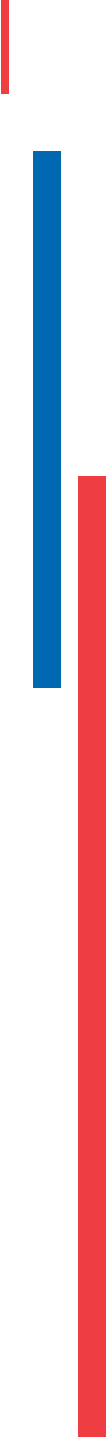
### ¿Qué equipaje se puede transportar?

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



## RESPONSABILIDAD DE LA AEROLÍNEA

¿En qué período de tiempo 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.





## 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, este 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](http://www.sernac.cl)” o en la página web de la Junta de Aeronáutica Civil (JAC) “[www.jac.gob.cl](http://www.jac.gob.cl)” donde hay un formulario que también llega directamente al SERNAC. En ciertos casos, calificados por el SERNAC, dicho Servicio solicita la asesoría u orientación de la JAC por su condición de máxima autoridad de aviación comercial en el país.

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





## **SOBRE LOS CONTROLES Y TRAMITES EN EL EMBARQUE O DESEMBARQUE DE UN VUELO**

En el proceso de embarque y desembarque de un vuelo, ya sea nacional o internacional, el pasajero debe someterse a una serie de controles y trámites en pos de la seguridad y el cumplimiento de la legislación nacional vigente.



## **SOBRE EL CONTROL DE SEGURIDAD AEROPORTUARIA (AVSEC)**

¿Quiénes son los encargados de velar por la seguridad aeroportuaria?

La Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC).

¿Cuáles son las recomendaciones para el paso del control de seguridad aeroportuaria AVSEC?

- ✈ No llevar exceso de objetos metálicos, tales como monedas, calculadoras, productos envueltos en papel de aluminio, celulares, agendas electrónicas, lápices, estuches de lentes, entre otros.
- ✈ Evitar el uso de zapatos de seguridad, cinturones con hebillas de gran magnitud y chaquetas con demasiados botones metálicos o broches.
- ✈ No transportar armas, explosivos, municiones, fuegos artificiales o artículos pirotécnicos sin la autorización correspondiente.

## ¿Cuáles son las recomendaciones para el transporte del equipaje de mano?

- ✈ No abandonar ni dejar su equipaje en manos de terceros y jamás perderlo de vista.
- ✈ No aceptar encargos, regalos o cualquier efecto de esta índole, de dudosa procedencia o desconociendo su contenido.
- ✈ No transportar elementos químicos o mercancías peligrosas que pudieran reaccionar al interior de la aeronave.
- ✈ No transportar elementos contundentes o cortopunzantes, tales como tijeras, palillos de tejer, lima de uñas, navajas, bastones, cuchillos, mancuernas, etc.



# ¿Cuáles son los objetos prohibidos por seguridad y restricciones?

| Lista de Objetos Prohibidos por Seguridad y Restricciones                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Descripción/Elemento                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Restriccion de Transporte                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <p><b>ARMAS (de fuego, para lanzar proyectiles, artes marciales)</b></p> <p>pistola, revolver, rifle, escopeta, de coleccion, piezas de armas de fuego, pistolas de bengalas y de largada (partida)</p> <p>armas de juguete, replicas o imitaciones de ellas que parezcan reales (verdaderas); de aire comprimido o co2 (pistolas, rifles, otras):</p> <p>porras, cachiporras manoplas: arcos, ballestas, flechas, lanzas, lanza arpones; hondas y catapultas; tonfa, nunchaco, shuriken, etc.</p> <p><b>CON PUNTA O FILO (para cortar o picar)</b></p> <p>hachas, hachuelas, cuchillos, picahielos, punzones, navajas de afeitar, estiletes, corta cartón, tijeras (mås de6 cms. de hoja) con punta o filo, espadas, sables, espadines, bayonetas.</p> | <p><b>Sólo como retenidos en bodega de carga del avión</b>, bajo estricto cumplimiento de la Ley (Control de Armas), contando con inscripción permiso de porte o transporte otorgado por la Autoridad Fiscalizadora.</p> <p><b>Sólo como retenidos</b>, entregados al explotador aéreo para su embarque en bodega de la aeronave.</p> <p><b>Permitido</b>, artículos de punta roma con menos de 6 cms. de hoja.</p> <p><b>Retenido</b>, los que son parte de uniforme o tenida militar en bodega de carga del avión.</p> |



### ELEMENTOS DISCAPACITADORES (Defensa personal)

de electrochoque (Pistolas,  
Bastones).

paralizantes, irritantes,  
lacrimogenos, incapacitadores y  
quimicos, en pulverizadores o  
spray (Pimienta, ají, CS, CN,  
otros.)

### FOSFOROS Y ENCENDEDORES

encendedor de cigarrillos que  
contenga combustible líquido  
no absorbido y recargas de  
encendedor

### AEROSOLES

INFLAMABLES (división  
2.1) (pinturas, insecticidas,  
repelentes, lubricantes,  
ambientales, etc.)

**No permitido** en poder del  
pasajero en la cabina de la  
aeronave

**No permitidos.**

**Permitido** sólo una caja  
de fósforos o encendedor  
(zippo o gas) por persona.  
**No incluye** fósforos de  
encendido universal (raspe  
en cualquier parte).

**Permitido** transportar  
(división 2.2.), aerosoles  
sin riesgo secundario ni  
radioactivo (medicina,  
perfumes, fijador de pelo)  
en envases hasta 500 ml.,  
sin superar 2 litros o su  
equivalencia  
por persona.





|                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <p><b>EXPLOSIVOS E INCENDIARIOS</b><br/>detonadores, mechas, minas, granadas, artículos explosivos militares, material pirotécnico y</p> <p>fuegos artificiales, munición, cartuchos y envases fumígenos, dinamita, pólvora, explosivo plástico, etc.</p> | <p><b>No permitido</b> en cabina de la aeronave.</p> <p><b>Sólo en bodega de aeronave de carga,</b> según normas Ley de Control de Armas y Transporte de Mercancías Peligrosas.</p>                                                                                                                                                                                                                                          |
|                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <p><b>LIQUIDOS Y GELES</b><br/>todo líquido o gel (bebidas, vino, jugos, alcoholes, aguas)</p>                                                                                                                                                            | <p><b>Exclusivo vuelos a EE.UU.</b><br/><b>Permitido</b> transportar artículos hasta 100 ml. o su equivalencia por persona en bolsa plástica transparente resellable de 1 litro o similar. Incluye alimentos de bebé, medicamentos y necesidades de dieta especial.</p> <p><b>Vuelos a Europa.</b><br/>Se deben considerar disposiciones particulares de los Estados miembros de la CEE. (consultar a explotador aéreo).</p> |

**HERRAMIENTAS DE TRABAJO**

llaves, martillo, chuzos, taladros, barrenos, sierras (portátiles y a batería), destornilladores, cinceles, cincel, formon, sopletes, pistolas de clavos o pernos (tipo hilti)

**Sólo como retenido** en bodega del avión.

**ARTICULOS DEPORTIVOS**

bates de beisbol, softbol, cricket, palos de golf, tacos de polo y billar, clavos y otros.

**Sólo como retenido** en bodega del avión.

Nota: aparte de las especies indicadas, se adoptarán medidas para impedir que artículos no mencionados que puedan constituir riesgos, no sean admitidos a bordo en la cabina de la aeronave.

Para mayor información sobre la seguridad en los aeropuertos el pasajero puede ingresar a [www.dgac.cl](http://www.dgac.cl).



**PDI**

POLICIA DE INMIGRACION  
EXTRANJERIA

Retiro de Equipaje  
Baggage Claim

Escape  
Exit



12

Policia Internacional

Policia Internacional

## **SOBRE EL CONTROL MIGRATORIO**

¿Quiénes son los encargados de efectuar el control migratorio de entrada y salida de Chile?

La Policía de Investigaciones de Chile (PDI).

¿Cuáles son los documentos de viaje que deben portar los pasajeros de nacionalidad chilena o residentes en Chile?

En caso de viajar a los países Brasil, Argentina, Uruguay, Paraguay, Colombia, Perú, Ecuador, Bolivia y Venezuela, para efectuar su control migratorio, puede hacerlo solamente con su cédula de identidad o pasaporte si lo estima pertinente. Lo anterior debido a convenios internacionales que Chile mantiene con esos países.

Para viajar a países distintos de los señalados, recomendamos consultar sobre los requisitos que le exigirán para ingresar, como Visa o vigencia de su pasaporte, al Consulado del país de destino o de la escala.

Además deberán completar una tarjeta migratoria, que será entregada por la aerolínea al momento de efectuar su chequeo, debiendo conservarla hasta su regreso.

### ¿Qué documentación deben presentar los menores de edad de nacionalidad chilena o residentes en Chile que efectúen su control migratorio de salida del país?

Su documento de identidad vigente (pasaporte o cédula de identidad, dependiendo del país al que viaje).

Si el menor viaja sin sus padres, deberá presentar autorización notarial de ambos, y si lo hace acompañado de uno de ellos, necesitará de la autorización de aquel que falte o en su defecto del tribunal de familia competente. Además deberá presentar libreta familiar o copia del certificado de nacimiento.



## ¿Pueden las personas conocer antes de su viaje si mantienen algún requerimiento judicial que les impida la salida del país?

Sí, dirigiéndose en forma personal con su cédula de identidad a cualquier Unidad de la PDI, a nivel nacional, en donde se procederá a consultar sus antecedentes en el respectivo recinto de guardia.

## ¿Qué documento otorga la PDI a los turistas que ingresan a Chile?

Se les otorgará una tarjeta de turismo, mediante la cual acreditarán esta calidad mientras permanezcan en Chile, pudiéndose otorgar en caso de extravío un duplicado de la mencionada tarjeta sin costo alguno para el interesado.

Para mayor información sobre el control migratorio el pasajero puede ingresar a [www.investigaciones.cl](http://www.investigaciones.cl)





Salida  
Exit

1-6



Conexiones de  
por Embarques No  
Connecting Flight  
Departures Level



Transporte A  
Airport  
Ground Tra



## SOBRE LA DECLARACION DE PRODUCTOS DE ORIGEN ANIMAL O VEGETAL INGRESADOS AL PAIS

¿Quiénes son los  
encargados de efectuar el  
control fito y zoosanitario  
en Chile?

Los Inspectores del Servicio Agrícola y Ganadero (SAG), a través de equipos de RX, equipos de Brigada canina o manualmente.

¿Cuáles son los productos  
de ingreso regulado que  
deben ser declarados?

Existen productos de riesgo que pueden portar plagas y enfermedades que afecten a las actividades agrícolas, pecuarias y forestales de Chile, si usted porta subproductos, partes o productos de origen animal y/o vegetal, lo debe indicar en la Declaración Jurada Conjunta ADUANA/SAG (DJC) marcando "SI" en el ítem correspondiente. A continuación algunos ejemplos de productos a declarar:



- ➔ Productos apícolas: miel, cera, polen, etc.
- ➔ Artesanías con productos o piezas de origen animal o vegetal.
- ➔ Frutas y/o vegetales.
- ➔ Flores y/o plantas silvestres, vegetales y sus partes: semillas, bulbos, rizomas, raíces, etc.
- ➔ Insectos, bacterias, hongos, virus y otros microorganismos para investigación u otros usos.
- ➔ Todo tipo de animales.
- ➔ Carnes, jamones y productos o subproductos al vacío, ahumados, embutidos, etc.
- ➔ Productos lácteos y/o sus derivados.
- ➔ Productos químicos y biológicos para uso en actividades agrícolas.
- ➔ Productos farmacéuticos de uso exclusivamente veterinario.
- ➔ Productos para alimentación animal.

Un inspector SAG recibirá la DJC completa y firmada, la cual debe ser realizada de manera individual por todo pasajero mayor de 18 años, no por grupo de personas, ni por familia. El Inspector SAG atenderá sus consultas previo a la inspección de su equipaje, evaluará si los productos declarados cumplen con las regulaciones sanitarias exigidas, y definirá si autoriza su ingreso a Chile.





## ¿En qué consiste el proceso de declaración de ingreso al país de productos de origen animal y/o vegetal?

Sin importar su nacionalidad, de donde venga, la cantidad o el tiempo desde que los obtuvo, los productos, partes y subproductos de origen animal y vegetal deben haber sido declarados por el pasajero que los porta o por su apoderado (en el caso de menores de 18 años) y posteriormente revisados por un inspector SAG, quien definirá si autoriza su ingreso a Chile.

Los productos de riesgo que no sean declarados implicarán un proceso de multa para su portador, por el costo que significa para el país la introducción de enfermedades exóticas, plagas cuarentenarias y especies invasoras.

## ¿Si tengo dudas respecto de la declaración a quién puedo consultar?

Si tiene dudas, consulte a un inspector SAG antes de entregar su Declaración y antes que se inicie la inspección de su equipaje.

Para mayor información sobre el control fito zoo-sanitario el pasajero puede ingresar a [www.sag.gob.cl](http://www.sag.gob.cl). (sección: Inicio > Ingreso / salida de Chile > Pasajeros/as )

## Declaración y Pago de Impuestos (DIPS)

Departamento Regional Aduana de Montevideo

**¿Trae usted más de US\$ 10.000?  
¡declárela!**



GOBIERNO DE CHILE  
SERVICIO NACIONAL DE  
ADUANAS

If you carry more than US\$10,000,  
you must declare this to customs.

## **SOBRE LA DETERMINACION DEL PAGO DE DERECHOS O IMPUESTOS DE MERCANCIAS INGRESADAS AL PAIS**

¿Quiénes son los encargados de determinar si procede el pago de derechos o impuestos por mercancías que ingresan al país?

El Servicio Nacional de Aduanas.

¿Qué mercancías puedo ingresar a Chile sin pago de derechos e impuestos?

El equipaje personal, comprendido por:

- ✈ Los artículos, nuevos o usados, que porte un viajero para su uso personal o para obsequios, con exclusión de mercancías que por su cantidad o valor hagan presumir su comercialización.
- ✈ Los objetos de uso exclusivo para el ejercicio de profesiones u oficios, usados.

- ✈ Una cantidad que no exceda, por persona adulta, de 400 unidades de cigarrillos; 500 gramos de tabaco de pipa; 50 unidades de puros y 2.500 centímetros cúbicos de bebidas alcohólicas.
- ✈ Una cámara de video portátil, y sus accesorios, teléfono móvil, tipo celular, u otros.
- ✈ Una cámara fotográfica portátil, tipo digital u otro, y sus accesorios.
- ✈ Un aparato portátil para la grabación o reproducción del sonido, imagen o mixto, conocidos comúnmente como MP3, MP4 o similares, junto a su respectivo juego de audífonos portátiles y sus accesorios.
- ✈ Un reproductor de sonido digital portátil o reproductor portátil de discos compactos (CD) y/o DVD's o similares, junto a su respectivo juego de audífonos portátiles y sus accesorios.
- ✈ Un computador portátil de uso personal.
- ✈ Artículos deportivos de uso personal.



- ✈ Medicamentos, en cantidades conforme a la respectiva receta médica, siempre que sean para su uso personal o de familiares directos. En el caso de medicamentos de libre expendio, deberán venir en cantidades necesarias sólo para uso personal del viajero.
- ✈ Obsequios hasta un monto de US\$300 FOB o su equivalente en otras monedas, por cada viajero mayor de 14 años. Esta franquicia no es acumulable con la que corresponde a otros viajeros por este mismo concepto.
- ✈ Libros y folletos que se editen en rústica y en encuadernación común, así como los diarios, impresos, revistas y composiciones musicales, siempre que no se trate de ediciones de lujo.
- ✈ Prismáticos o binoculares de uso personal.
- ✈ Todos aquellos artículos de uso personal nuevos o usados, no enunciados precedentemente y que sean necesarios para el viaje.
- ✈ Artículos sin carácter comercial adquiridos en Duty Free chileno, hasta US\$500.
- ✈ Los viajeros discapacitados o enfermos podrán ingresar al país los medios auxiliares y equipos necesarios para su traslado.

## ¿Qué se debe declarar al ingreso del país?

- 1.- Las mercancías que no se encuentren incluidas en el concepto de equipaje, según listado anterior.
- 2.- El porte de moneda en efectivo o instrumentos negociables al portador desde el extranjero al país, por un monto superior a los US\$10.000 o su equivalente en otras monedas.

**CHILE**  
**ADUANAS**  
**CUSTOMS**

# DECLARACIÓN DE MONEDA

toda persona que porte o transporte, desde y hacia el país, moneda en efectivo o instrumentos negociables al portador **en un monto que exceda los 10.000 dólares** de los Estados Unidos de América o su equivalente en otras monedas, incluido el peso chileno **DEBE DECLARARLO ANTE EL SERVICIO DE ADUANAS.**

Para esto deberá llenar la **DECLARACIÓN DE MONEDA** y consignar el origen, propiedad y finalidad del dinero declarado.

El no cumplimiento de la obligación podrá ser sancionada con una multa de hasta el 30% de los valores no declarados.

**¡ no olvide solicitar y llenar su declaración de moneda en las oficinas de Aduanas !**

**ADUANAS CHILE**

[www.aduanas.cl](http://www.aduanas.cl)



## ¿Qué se debe declarar a la salida del país?

El porte de moneda en efectivo o instrumentos negociables al portador desde el país al exterior, por un monto superior a los US\$10.000 o su equivalente en otras monedas.

Para mayor información sobre el pago de derechos e impuestos por mercancías ingresadas al país el pasajero puede ingresar a [www.aduana.cl](http://www.aduana.cl).



Reciprocidad  
Reciprocity Fee



Salida  
Exit



33

## **SOBRE EL PAGO DE IMPUESTOS Y RECIPROCIDAD**

¿Quiénes son los encargados de recaudar el pago de derechos o impuestos aduaneros o impuestos por reciprocidad?

La Tesorería General de la República.

¿En qué consisten los trámites de pago de derechos o impuestos aduaneros?

El Servicio Nacional de Aduanas fiscaliza mercancías y pasajeros de vuelos internacionales y determina si el pasajero debe cancelar derechos o impuestos aduaneros.

Los medios de pago son pesos, tarjetas de crédito o débito emitidas en Chile. El pago debe realizarse en las cajas de la Tesorería General de la República, consulte su caja más cercana.

La caja de Tesorería, atiende las 24 horas, todos los días del año.

## ¿En qué consiste el pago por reciprocidad?

El Decreto Supremo N° 605, del Ministerio del Interior, establece que los nacionales de Australia, Canadá, Estados Unidos de América, Estados Unidos de México y los nacionales de Albania, quedarán afectos al pago de la tarjeta de turismo al momento de ingresar al país.

Deben pagar todos los pasajeros de los siguientes países, cuyos montos a cancelar en dólares americanos son:



Albania: USD\$ 30,00.-



Australia: USD\$ 95,00.-



Canadá: USD\$ 132,00.-



Estados Unidos: USD\$ 160,00.-



México: USD\$ 23,00.-

Los medios de pago son dólares americanos, tarjeta de crédito y travel checks. El pago debe realizarse en las cajas habilitadas, consulte su caja más cercana.

Atención 24 horas, todos los días del año en caja primer nivel costado Policía Internacional.

Atención 24 horas, temporada alta en caja segundo nivel frente Puerta 12.

Para información sobre el pago de impuestos y reciprocidad el pasajero puede ingresar a [www.tesoreria.cl](http://www.tesoreria.cl).



