



## Tips para viajeros: Derecho a que maletas lleguen a destino

¿Qué ocurre si se pierde su equipaje en un bus o en un avión? Los consumidores deben saber que están protegidos por la Ley del Consumidor, cuando contratan servicios de transporte. Un aspecto de esta [...]

27 de febrero de 2013



**¿Qué ocurre si se pierde su equipaje en un bus o en un avión?** Los consumidores deben saber que están protegidos por la Ley del Consumidor, cuando contratan servicios de transporte. Un aspecto de esta protección es el derecho a que **sus maletas y equipajes lleguen a destino en buenas condiciones**. Si no se cumple esta condición, **tome en cuenta sus derechos**.

### Transporte buses interurbanos

- En el caso de los buses, **si la empresa extravía su equipaje, deberá indemnizarlo con hasta 5 UTM**, esto es casi \$200 mil, según el **Decreto 212 del Ministerio de Transportes**.
- Pero si usted ha tenido la **precaución de declarar el valor**, la empresa deberá **responder por el total de la pérdida**. No obstante, los consumidores siempre tendrán derecho a exigir las indemnizaciones por todo el daño causado en Tribunales, apelando a la Ley del Consumidor.
- La norma de Transportes indica que las **valijas, bultos y paquetes serán de responsabilidad de las empresas cuando se lleven en la parrilla o en las cámaras portaequipaje** y se debe entregar al pasajero un **comprobante por cada bulto**.
- Las especies serán de **cuidado de los pasajeros** cuando se lleven en las **parrillas portaequipaje interiores de los vehículos, excepto cuando se trate de situaciones atribuibles directamente a la empresa**.
- Las **empresas deben ser profesionales** en la prestación del servicio que ofrecen, por lo que **frente al robo de equipajes**, es su deber tomar todas las medidas necesarias tendientes a **evitar cualquier acto delictivo** que pueda afectar al consumidor, así como informarle de las formas de **prevención**.

### Transporte aéreo

- En el caso del transporte aéreo, las **empresas son responsables de mantener en buen estado**    **el equipaje que se les confía para su traslado**.

- Ante la **pérdida, retraso, deterioro o destrucción** del equipaje en el transporte aéreo, los **consumidores tienen derecho a que la empresa responda**.
- En el caso de **vuelos internacionales**, el **protocolo de Montreal** establece que el **viajero deberá ser indemnizado por una moneda abstracta fijada por el Fondo Monetario Internacional** y cuya equivalencia es informada diariamente por el Banco Central, pero que en pesos chilenos alcanza aproximadamente los **900 mil por pasajero**. En el caso de **vuelos nacionales**, las empresas deben indemnizar con **hasta 40 U.F. por cada pasajero**, cifra similar a la anterior.
- En caso a un consumidor sufra esta mala experiencia, lo primero que debe hacer es **reclamar directamente a la empresa**. Si ésta **no responde o no entrega una solución** satisfactoria, los consumidores tienen derecho a denunciar el hecho ante el **Juzgado de Policía Local** correspondiente, los cuales determinan las indemnizaciones de acuerdo al daño efectivamente causado.

#### Notas relacionadas

- [Condenan a LAN por extravío de maletas \(12-06-2012\)](#)
- [Sentencias por extravíos de objetos personales: ¿Dónde están las maletas? \(26-05-2005\)](#)

## Tags

Material educativo: [Recomendaciones para ejercer sus derechos](#)

Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) / Oficinas Centrales: Teatinos 50, Santiago;  
Atención Público RM: Teatinos 333, 2° piso, Santiago / [Ver Oficinas regionales](#)

[Preguntas frecuentes](#) | [Políticas de Privacidad](#) | [Mapa del sitio](#)

