



Incidencias con el equipaje

La compañía aérea es responsable del daño causado en caso de destrucción, pérdida o daños del equipaje facturado cuando el hecho que haya causado el daño se haya producido a bordo de la aeronave o mientras el equipaje facturado se encuentre bajo la custodia de la compañía.

Sin embargo, la compañía no será responsable en la medida en que el daño se deba a la naturaleza, a un defecto o a un vicio propios del equipaje.

En el caso de equipaje no facturado, incluyendo los objetos personales, la compañía es responsable si el daño se debe a su culpa o a la de sus dependientes o agentes.

También es responsable del daño ocasionado por retraso en el transporte de equipaje, salvo que pruebe que se adoptaron todas las medidas que eran razonablemente necesarias para evitar el daño o que les fue imposible adoptar dichas medidas.

Reclamaciones sobre el equipaje

La recepción del equipaje facturado sin protesta por parte del pasajero constituye presunción, salvo prueba en contrario, de que el mismo ha sido entregado en buen estado y de conformidad con el documento de transporte.

Es fundamental que en el caso de incidencias con el equipaje facturado (destrucción, pérdida, deterioro o retraso), acudas inmediatamente al mostrador de la compañía aérea o su agente *handling* (empresa de asistencia en tierra a las compañías aéreas) para formular en ese momento la protesta correspondiente, cumplimentando el impreso denominado Parte de Irregularidad de Equipaje (P.I.R.), requisito necesario para hacer constar la incidencia ocurrida y para la tramitación por la compañía aérea.

Si tienes dificultad en localizar el mostrador de la compañía, dirígete al mostrador de información que Aena tiene en cada aeropuerto.

A partir de este punto, si has contratado un seguro de viaje, es posible que éste cubra las incidencias con el equipaje, en cuyo caso puedes dirigirte a la aseguradora o a tu agencia de viajes para presentar la reclamación por incidencia en el equipaje.

En caso de que no dispongas de seguro o prefieras emprender el trámite directamente, este es el procedimiento a seguir para realizar la reclamación a la compañía aérea:



Con independencia de la cumplimentación del P.I.R. antes de abandonar el aeropuerto, dispones de los siguientes plazos para la presentación de reclamaciones:

- En caso de avería, deberás presentar al transportista una protesta inmediatamente después de haber notado el daño y, a más tardar, dentro de un plazo de siete días para el equipaje facturado a partir de la fecha de su recepción.
- En caso de retraso, la protesta deberá hacerse, a más tardar, dentro de veintiún días a partir de la fecha en que el equipaje haya sido puesto a tu disposición.

Toda reclamación deberá hacerse por escrito y ser entregada o expedida dentro de los plazos citados.

Si no recibes contestación de la compañía o ésta no te satisface, puedes acudir a los tribunales en el plazo de dos años a partir de la llegada de la aeronave o del día en que hubiese debido llegar.

En el caso de que comprobases que algún objeto de tu equipaje ha sido sustraído, interpón lo antes posible una denuncia en la comisaría de policía.

Límites de las indemnizaciones

Los límites de indemnizaciones por retraso, destrucción o pérdida de equipaje están en función del convenio internacional firmado por cada país.

De acuerdo con la normativa comunitaria, que incorpora al ámbito europeo el [Convenio de Montreal](#), la responsabilidad del transportista por retraso, destrucción, pérdida o daños del equipaje se limita a 1.131 derechos especiales de giro (DEG) por pasajero.

Los límites de responsabilidad no implican una compensación automática por los importes máximos.

El pasajero puede acogerse a un límite de responsabilidad más elevado efectuando una declaración especial de valor de su equipaje, a más tardar en el momento de facturar, y abonando una tarifa suplementaria.

El Derecho Especial de Giro es una unidad definida por el Fondo Monetario Internacional, cuyo valor es la suma de los de determinadas cantidades de varias monedas: dólar USA, euro, yen japonés y libra esterlina. Puede consultar el valor actualizado en dólares USA en la web del Fondo Monetario Internacional (www.imf.org). La equivalencia en euros se encuentra en la web del Banco de España (www.bde.es).



Declaración especial de valor del equipaje

Si crees que el valor del equipaje es superior al límite máximo que determinan los diferentes convenios internacionales que regulan la responsabilidad de las compañías aéreas con respecto de sus pasajeros y equipajes, puedes "Declarar-Asegurar" el valor del equipaje con la compañía a cambio del pago de una tarifa suplementaria.

Esto sólo podrás hacerlo si llegas con suficiente tiempo de antelación a los mostradores de facturación para que el personal de la compañía pueda proceder a las comprobaciones y valoraciones correspondientes.