



### VIAJAR: DAÑOS Y PÉRDIDAS EN EL EQUIPAJE

LA INDEMNIZACIÓN MÁXIMA POR PÉRDIDA DE EQUIPAJE ES DE 1.160 EUROS SI SE VIAJA EN AVIÓN, DE 365 EUROS PARA RECORRIDOS EN AUTOBÚS, E INEXISTENTE EN EL TREN SI NO SE HA FACTURADO

## Adiós maletas, adiós

# E

l viaje perfecto o las vacaciones soñadas se pueden convertir en una pesadilla si el equipaje se extravía en el camino. Quien más quien menos ha sufrido las consecuencias de un retraso en la entrega de sus maletas, de la pérdida del equipaje en un aeropuerto o del robo en una estación ferroviaria o de autobuses. Lo prioritario debería ser hacer todo lo posible para que estas situaciones no ocurran, pero el ser humano es imperfecto, sobre todo cuando trabaja. De poco sirve que el usuario permanezca atento y vigile lo que ocurre con su equipaje en cada momento si después, una vez confiado el destino de sus maletas a la empresa que debe realizar el transporte, ésta lo extravía. Es por ello que los consumidores deben plantearse qué hacer cuando les comuniquen que su equipaje ha sido extraviado o llega con retraso. No se trata sólo de conocer los derechos del viajero ante estas incidencias y así poder exigir la indemnización pertinente, sino de buscar fórmulas, en ocasiones muy sencillas, para que estos desagradables imprevistos no supongan la interrupción o anulación de las vacaciones. Colocar varias prendas en el equipaje de nuestro acompañante, dividir la carga entre el equipaje de mano y el que se factura son, por ejemplo, medidas prácticas para que los enseres más personales se mantengan bajo nuestra vigilancia durante todo el recorrido, incluidos los viajes en tren y autobús. Porque el extravío del equipaje no es exclusivo de los aeropuertos, aunque la inexistencia de estadísticas referidas a esta deficiencia del servicio en otros medios de transporte pueda inducir a pensarlo.

La Asociación de Aerolíneas de Europa señala a Heathrow como el aeródromo en el que más valijas se extravían en Europa. En el de Madrid-Barajas se pierden 15 maletas por cada 1.000 pasajeros. Por compañías, Iberia pierde 11,1 por cada mil pasajeros y Spanair 10,9, cuando la media de la UE se sitúa en 15,5. Ante situaciones como las descritas conviene tener en cuenta cuáles son los derechos del viajero a quien extravían su equipaje, tanto si decide desplazarse en avión como si lo hace en autobús o tren.

## EN EL AEROPUERTO

El sistema que las compañías aéreas utilizan para localizar el equipaje, WorldTracer, detectó que durante el pasado año el 49% del equipaje extraviado se perdía entre las conexiones de vuelo, el 16% en operaciones de carga y el 14% por errores en el etiquetaje. Cuando la maleta no aparece en la cinta transportadora, el primer paso es acudir al mostrador de la compañía, situado en la propia sala de recogida, y cumplimentar el Parte de Irregularidad de Equipaje (PIR), documento en el que el pasajero informará sobre el número de vuelo, los bultos perdidos y la descripción de la maleta. Se deben conservar la copia del parte y el talón de equipaje (los códigos que se pegan en la tarjeta de embarque cuando se facturan las maletas). También se guardarán las facturas o tickets de compra relacionados con el problema. Si el equipaje aparece en las horas o días siguientes lo más conveniente es tramitar una reclamación (protesta, en términos de aviación) por retraso. En este caso, el Convenio de Montreal -tratado que regula las incidencias con las compañías aéreas- establece que la protesta se puede efectuar en los 21 días siguientes a la fecha en la que debería haber llegado la maleta. Aunque no se fija un plazo de tiempo para las protestas por equipaje perdido, lo aconsejable es realizar la reclamación pasados los 21 días en los que la maleta haya permanecido extraviada, o después de que la aerolínea haya confirmado su pérdida. Si lo que se desea es protestar porque la maleta ha su-

Heathrow es el aeropuerto que más equipaje pierde en toda Europa, mientras que el aeropuerto de Madrid-Barajas extravía 15 maletas por cada 1.000 pasajeros

frido daños y deterioros, se dispone de siete días para hacerlo. Ahora bien, la mayoría de las compañías asumen sólo la responsabilidad sobre los daños mayores, y no sobre los producidos por el desgaste inevitable en la manipulación del equipaje. Así, no se responsabilizan de los desperfectos en ruedas y asas, de las manchas propias del uso, ni de cortes y abolladuras.

Por otra parte, el Convenio de Montreal establece la posibilidad de reclamar los daños del equipaje no facturado, pero sólo si la responsabilidad del deterioro recae en la propia compañía o sus agentes. Se puede reclamar en el acto o en los siete días siguientes a partir del momento en que se produjo el daño.

## INDEMNIZACIÓN DE LAS COMPAÑÍAS AÉREAS

Siempre que un equipaje no aparece en la cinta de recogida, la compañía debe entregar un kit de pernocta a los pasajeros no residentes en la escala donde se produce la incidencia. En cuanto a la indemnización, el Convenio de Montreal no establece importes tasados, sino un límite máximo para todos los supuestos -extra-vío, retraso y daños- de 1.000 Derechos Especiales de Giro (DEG). Se trata de una unidad definida por el Fondo Monetario Internacional, cuyo valor es la suma de determinadas cantidades de monedas internacionales. En estos momentos, 1.000 DEG equivalen a unos 1.160 euros. Esto no quiere decir que la compañía conceda la misma indemnización en caso de pérdida que ante el retraso de varios días en la entrega de una maleta. El procedimiento habitual es que la aerolínea oferte una compensación diferente en cada situación sin superar el límite máximo de 1.000 DEG. Por tanto, la cuantía exacta no se calcula de acuerdo al peso ni al perjuicio causado, aunque algún tribunal ha entendido válido aplicar el límite máximo que se establece en el transporte de carga. Atendiendo a esta situación, la responsabilidad del transportista en caso de destrucción, pérdida, avería o retraso se limita a 17 DEG por kilogramo, 19,72 euros por kilo. En cualquier caso, el viajero puede reclamar por daño moral, sobre todo cuando el equipaje se extravía o retrasa en un aeropuerto distinto al de la ciudad en que reside.

## ROBO: DECLARACIÓN DE VALOR

La facturación del equipaje en un aeropuerto implica que pasará un tiempo "a solas" en el trayecto que va desde el mostrador de facturación a la cinta en la que su dueño lo recogerá horas después. Tiempo más que suficiente para que en ocasiones se produzcan robos de los artículos guardados en el interior de las maletas. Ante esta eventualidad, el primer paso es dejar constancia de la sustracción mediante denuncia policial. El problema surge cuando el afectado no puede dar prueba de los efectos sustraídos. El Convenio de Montreal dispone que el límite de compensación de 1.000 DEG (1.160 euros) no se aplica en caso de robo. El afectado puede reclamar por el valor de lo sustraído y por el daño moral, previa presentación del Parte de Irregularidad de Equipaje (PIR) y la denuncia policial. Pasados siete días desde el robo, hay que efectuar una protesta en la que se valoren los objetos sustraídos -la factura de esos productos deberá acompañar a la reclamación- y exigir, en caso de que los daños superen los 1.000 DEG, la diferencia de dinero. Para evitar estas situaciones, las compañías aéreas ponen a disposición de sus clientes las declaraciones de valor, que se pueden realizar durante las dos horas anteriores a la salida del vuelo y tienen un coste equivalente al 4% del

valor de lo declarado. El valor máximo admitido es de 4.000 euros y una vez que se efectúa el trámite, es el personal de tierra el que verifica que el contenido de la maleta corresponde a lo declarado.

## VIAJES POR CARRETERA

En un viaje de autobús los pasajeros tienen derecho a transportar de forma gratuita hasta 30 kilogramos de equipaje y la empresa asume la obligación de entregarlo a los pasajeros en destino. Si la maleta sufre desperfectos o es robada, la responsabilidad de la compañía de autobuses se limita a 14,50 euros por kilogramo, si no se ha firmado ningún otro pacto entre la empresa y el viajero. Si la maleta porta en su interior objetos de gran valor, conviene acordar con el transportista unos límites superiores de responsabilidad, aunque ello suponga pagar una cantidad adicional. En general, cuando se produce una reclamación por pérdida o extravío de equipaje se realiza una estimación del peso que va desde los 20 hasta los 30 kilogramos.

Puede ocurrir que en el transcurso del viaje, la maleta sufra golpes o desperfectos y que parte de su contenido se derrame o extienda por el maletero manchándose o incluso rompiéndose. En estos casos, además de la indemnización por desperfectos en las bolsas de viaje de 14,5 euros por kilogramo que establece la ley, se puede reclamar la compensación por los gastos de limpieza de sus prendas, aunque la indemnización total nunca superará el tope máximo de 14,50 euros por kilo. En todo caso, es obligatorio presentar siempre en su reclamación las facturas de todos aquellos gastos que el problema haya ocasionado.

## RECLAMAR EN LOS VIAJES DE AUTOBÚS

Conviene solicitar en el acto, aunque el plazo legal sea de 48 horas, la hoja de reclamaciones. En ella se detallará el estado inicial del equipaje y los daños ocasionados durante el viaje, además de la identificación del desplazamiento. Si la oferta indemnizatoria no satisface al viajero, éste puede acudir a las Juntas Arbitrales de Consumo y a la Junta Arbitral de Transporte de su comunidad autónoma. Ambos servicios son gratuitos y operativos para las indemnizaciones menores de 6.000 euros. En cualquier caso, la Junta dictará un laudo de obligado cumplimiento por ambas partes. Ahora bien, por norma general se acogen a los límites indemnizatorios legales ante la falta de pruebas de los daños. Si se considera que la compensación legal no repara los perjuicios, se pueden exigir daños morales en la reclamación ordinaria, e incluso, recurrir a la vía judicial, en la que no se necesita procurador ni abogado para cantidades inferiores a 900 euros. Recordemos que la vigilancia y responsabilidad de los bolsos de mano recaen sobre el propio viajero. Por tanto, los daños que >



sufran estos bultos no serán reclamables, salvo que se pruebe la responsabilidad de la empresa. No obstante, cuando el robo o deterioro del equipaje de mano se produce en una parada en la que todos los ocupantes del bus abandonan el vehículo, e inmediatamente después el conductor no cierra las puertas de acceso, la ley considera que la responsabilidad es de la empresa, y las indemnizaciones son las mismas que las previstas para el equipaje del maletero.

### LA PARADOJA DEL TREN

Según el Reglamento del Sector Ferroviario, la empresa es responsable de la pérdida, sustracción o deterioro del equipaje que se le ha entregado para su custodia. La compañía sólo responderá por los bultos facturados, mientras que la responsabilidad del equipaje que acompaña al pasajero es sólo suya. En los incidentes con el equipaje facturado, la compensación económica es de 14,50 euros por kilo que falte o se dañe, hasta un máximo de 600 euros por viajero. Las incidencias con el equipaje sin facturar y bajo la custodia del viajero no se indemnizan. Ahora bien, ¿en qué trenes es posible facturar maletas? Ni en los de media distancia ni en los de cercanías se admite la facturación, pero ambos permiten llevar bultos de mano con un peso de hasta 20 kilogramos. RENFE señala que los trenes AVE tampoco permiten la facturación y establece que el pasajero puede viajar con una maleta o bolsa de mano, que será escaneada por motivos de seguridad. Paradójicamente, la web del AVE establece una indemnización de hasta 300 euros por bulto en caso de robo o pérdida del equipaje. //

---

Si la maleta sufre desperfectos o es robada, la responsabilidad de la compañía de autobuses se limita a los 14,50 euros por kilogramo

---



## PÉRDIDA DEL EQUIPAJE, EXIJA SUS DERECHOS CUANDO VIAJA EN:

### Avión

- Si la llegada de su maleta se retrasa, cumplimente un Parte de Irregularidad de Equipaje (PIR) y efectúe, en su caso, una segunda protesta en los 21 días siguientes a la fecha en la que debería haberla recibido, reclamando una compensación. El máximo de la indemnización es 1.160 euros.
- Si ha sido víctima del robo de artículos del interior de su maleta, denúncielo en la policía del aeropuerto, y rellene el PIR con la descripción de los objetos sustraídos, además de tramitar, si procede, una segunda protesta en los siete días siguientes.
- La compañía aérea no se hace responsable de ruedas y asas rotas, ni de cortes y abolladuras. Sólo admite su responsabilidad sobre deterioros mayores.
- Reclame, en su caso, por daños morales relacionados con los trastornos que le causó la pérdida del equipaje o el robo de su contenido.

### Autobús

- Si el equipaje se pierde o deteriora, la empresa transportista indemnizará con un máximo de 14,50 euros por kilogramo. Como lo habitual es desconocer el peso de las maletas, se suele fijar en torno a 20-30 kilos.
- Si su maleta contiene objetos de valor, solicite a la compañía un aumento de la responsabilidad. Sepa que le costará un pago extra.
- El equipaje de mano es responsabilidad del viajero, salvo cuando al quedarse vacío el vehículo y con las puertas abiertas se produce un robo. En ese caso, los criterios de indemnización son los mismos que con el equipaje del maletero.

### Tren

- Verifique que puede facturar sus maletas.
- Si no se puede, sepa que la compañía ferroviaria sólo se hace responsable de los daños y robos que sufre el equipaje facturado, no el de mano.
- En los incidentes con las maletas facturadas, la compensación económica es de 14,50 euros por kilo que falte o se dañe, hasta un máximo de 600 euros por viajero.

