

La garantía de viajar con derechos

CADA AÑO EL TRANSPORTE DE VIAJEROS MOVILIZA EN ESPAÑA CERCA DE 2.000 MILLONES DE DESPLAZAMIENTOS

- Uno de cada dos españoles tenía la intención de viajar este verano, según un estudio vacacional realizado en mayo por Ipsos para *Europ Assistance*. Además, en junio el observatorio mensual Celetem estimó que este descanso estival conllevaría un desembolso medio de 1.010 euros, que los turistas españoles invertirían principalmente en salir a restaurantes, ir de compras y viajar por España alojándose en hoteles o apartamentos.

El valor de las vacaciones radica en la posibilidad de disfrutar de un tiempo de ocio con tranquilidad e intimidad. Cualquier contratiempo daría al traste con las expectativas puestas en ellas durante todo el año. Es lo que les ha ocurrido a cientos de pasajeros que preveían volar los pasados meses de junio o julio con *Vueling* (la compañía "low cost" de IAG) y que han sufrido múltiples incidencias, retrasos y cancelaciones de vuelos debido a la "falta de planificación y de dimensión de recursos" de la aerolínea.

Uno de los aspectos fundamentales para los viajeros es el modo de transporte que se elige para llegar al destino turístico deseado. El transporte de viajeros moviliza cada año en España cerca de 2.000 millones de desplazamientos. Fundamentalmente se utiliza el medio terrestre (en cerca del 90% de los casos), seguido del aéreo.

En este sentido, EROSKI CONSUMER ha querido hacer un repaso de los derechos del viajero a la hora de desplazarse en los diferentes medios de transporte con el fin de ofrecerle una información fundamental que le permitirá tomar las decisiones oportunas en el caso de que ocurra algún imprevisto. Para ello, ha utilizado material de diversas organizaciones en defensa de los consumidores: la plataforma online de ayuda y asesoramiento para los ciudadanos de la UE y sus familias "Tu Europa" (europa.eu), el Centro Europeo del Consumidor en España, Facua-Consumidores en acción, la Organización de Consumidores y Usuarios (OCU) y la Organización de Consumidores y Usuarios vasca (EKA-OCUV).

A continuación, se proponen una serie de conflictos habituales a la hora de desplazarse de un lugar a otro a través de los diferentes medios de transporte. Se ha puesto el foco en el supuesto de que se gestione de forma individual el desplazamiento, no como parte de un viaje combinado (aquel en el que se adquiere una combinación de servicios de viaje que duran más de 24 horas o incluye una noche de estancia).



AVIÓN

SITUACIONES de conflicto

Una vez comprados los billetes por Internet, darse cuenta de que el precio incluye un seguro

Cancelación del vuelo por parte del usuario

Cancelaciones por parte de la compañía aérea o sobre-reserva (overbooking) o reserva de plazas por encima de la capacidad real del servicio

Retrasos en los viajes

Retraso respecto de la hora prevista de salida, superior a 2 horas en vuelos de hasta 1.500 km, superior a 3 horas en vuelos intracomunitarios de más de 1.500 km o extracomunitarios entre 1.500 y 3.500 km y superior a 4 horas en el resto de vuelos

La aerolínea deniega el embarque a menores de 14 años por no tener DNI

La aerolínea acomoda a un pasajero en una plaza de clase superior o inferior al que este contrató

Equipaje facturado y no facturado, perdido o deteriorado mientras estaba a bordo o bajo la custodia de la aerolínea o entregado con retraso

Compra de ropa mientras aparecía el equipaje extraviado

Personas con movilidad reducida

DERECHOS del turista-consumidor

• Pedir la **devolución** del importe del seguro, si este u otro tipo de elementos opcionales ofrecidos por la compañía aérea en su página web estaban preseleccionados.

• Aunque los gastos de gestión pueden correr **a cargo del pasajero** (dependiendo de la compañía), nunca serán mayores al precio total pagado.
• **Devolución** de un porcentaje en caso de **fuerza mayor** (por ejemplo, accidentes, problemas familiares, etc.), siempre que se acredite. La devolución corresponde tanto al pasajero como a sus familiares directos.

• Recibir **información**.
• Una **compensación económica** de 250 euros (vuelos hasta 1.500 km), 400 euros (vuelos intracomunitarios de más de 1.500 km y los demás entre 1.500 y 3.500 km) o 600 euros (el resto). Los kilómetros se cuentan hasta el último destino.
No corresponderá si la compañía comunica la cancelación: con 2 semanas de antelación; en el plazo de 2 semanas y 7 días y promueve un transporte alternativo con no más de 2 horas de antelación y no más de 4 horas de retraso; con menos de 7 días de antelación, pero ofrece otro vuelo con no más de una hora de antelación y llegada con no más de 2 horas de retraso.
Se **reducirá** un 50% si se ofrece un vuelo alternativo y la diferencia horaria con la original es: inferior a 2 horas en vuelos de 1.500 km; inferior a 3 horas en vuelos comunitarios de más de 1.500 km o de entre 1.500 y 3.500 km; inferior a 4 horas en el resto de vuelos.

• **Devolución del precio del billete** correspondiente a la parte o partes del viaje no efectuadas si el vuelo no tiene razón de ser en relación con el plan inicial de viaje del pasajero y, en su caso, vuelo de vuelta al punto de partida lo más rápido posible.
• **Conducción al destino final** en condiciones de transporte comparables lo más rápidamente posible o, en su caso, en fecha posterior. Si se establece el vuelo a otro aeropuerto (si una ciudad tiene varios), la compañía correrá con los gastos de transporte hasta el primer aeropuerto u otro lugar cercano convenido con el pasajero. En este caso la compensación económica podrá reducirse un 50% si la diferencia horaria con la original es inferior a 2 horas en vuelos de 1.500 km, inferior a 3 horas en vuelos comunitarios de más de 1.500 km o los otros entre 1.500 y 3.500 km e inferior a 4 horas en el resto de vuelos.

• **Comida y bebidas** suficiente durante la espera.
• **Alojamiento** en un hotel si hay que pernoctar (incluye el transporte al hotel).
• Dos **llamadas** telefónicas, fax o correo electrónicos.

• Hay dos **alternativas**:
• **Devolución** del dinero total en un plazo de 7 días.
• **Acomodar** al afectado en el siguiente vuelo al mismo destino.

• **Comida y bebidas** suficiente durante la espera.
• Dos **llamadas** telefónicas, fax o correo electrónicos.
• **Alojamiento** en hotel si hay que pernoctar (incluye el transporte al hotel).
• **Devolución del precio del billete** correspondiente a la parte o partes del viaje no efectuadas si el vuelo no tiene razón de ser en relación con el plan inicial de viaje del pasajero y, en su caso, vuelo de vuelta al punto de partida lo más rápido posible si el retraso es de más de 5 horas.

• El Programa Nacional de Seguridad para la Aviación Civil de cada país miembro de la UE determina la documentación exigible en facturación y puertas de embarque. El Plan Nacional de Seguridad (PNS) vigente en España establece que los pasajeros españoles menores de 14 años que vuelen con sus padres deberán portar el **Libro de Familia** para poder volar en territorio nacional, sin que sea necesario poseer DNI o pasaporte.

• Si es una plaza de clase **superior**, la compañía no solicitará pago suplementario alguno.
• Si es una plaza de clase **inferior**, la aerolínea dispone de 7 días para reembolsar al pasajero afectado el 30% del billete en vuelos de hasta 1.500 km, el 50% en vuelos de hasta 3.500 km y el 75% en los restantes vuelos.

• Cumplimentar el Parte de Irregularidad de Equipaje (**PIR**) antes de abandonar el aeropuerto.
• Dirigir una **reclamación por escrito** antes de 7 días a la compañía aérea.
• Acudir a los **tribunales** en el plazo de 2 años a partir de la llegada de la aeronave o del día en que hubiese debido llegar.

• Exigir una **indemnización** por los daños y perjuicios causados, así como por los gastos que hubiera que realizar para productos de primera necesidad (higiene, ropa interior, etc.).

• **Asistencia gratuita**.
• En caso de tener problemas para obtener ayuda, **informar** a la entidad gestora del aeropuerto o a la compañía aérea.



TREN

SITUACIONES de conflicto

Alteraciones de horarios y tarifas

Retrasos y cancelaciones

Retraso de una hora o más (en relación con el horario impreso en el billete)

Lesiones o fallecimiento

Pérdida o deterioro de equipaje facturado

Personas con movilidad reducida

Cualquier conflicto con el servicio ferroviario

DERECHOS del turista-consumidor

• Ser **informado** con la suficiente antelación por la empresa ferroviaria.

• Ser **informado** adecuadamente de la situación mientras dure la espera.
• **Indemnización**.

• **Puede:**
• **Anular** el viaje y solicitar la **devolución inmediata del importe** total del billete o de la parte que el viajero todavía no haya utilizado (cuando el retraso le impida llevar a cabo el propósito del viaje, también podrá solicitar la devolución de la parte utilizada).
• Pedir el **viaje de vuelta al punto de partida inicial** si el retraso le impide al pasajero cumplir el propósito de su viaje.
• Pedir **continuar** el viaje al punto de destino final por una **vía alternativa**, lo antes posible o en una fecha posterior que le convenga.

• **Seguir el viaje** a pesar del retraso, manteniendo el itinerario original. En este caso, le corresponde una **indemnización**: del 25% del precio del billete si el tren tiene un retraso de entre una y dos horas o del 50% del precio del billete si el tren tiene un retraso de más de dos horas. La indemnización debe abonarse en el plazo de un mes a partir de la presentación de la solicitud.

• **En el caso de esperar:**
• **Comida y bebida** en función del tiempo de espera
• **Alojamiento** si la espera se prolonga hasta el día siguiente

• Una **indemnización** y recibir un anticipo en un **plazo de 15 días** para atender a sus necesidades económicas inmediatas o a las de las personas a su cargo.

• En caso de **fallecimiento**, el anticipo mínimo por persona es de 21.000 euros.

• Los pasajeros (o las personas a su cargo) tienen derecho a una indemnización por la pérdida o el deterioro del **equipaje de mano (facturado o no)** de hasta 1.500 euros.

• **Indemnización** de hasta 1.300 euros por bulto a condición de que se demuestre el valor de su contenido.
• Si no se puede demostrar el valor del contenido, se obtendrá un máximo de indemnización de 330 euros por bulto.

• **Asistencia gratuita**.

• Si hay problemas para obtener ayuda durante el viaje, **informar** a la entidad gestora de la estación o a la compañía ferroviaria.

• Interponer una hoja de **reclamaciones** en la estación frente a la empresa transportista.

• Acudir ante las **Juntas Arbitrales de Transporte** o ante las Juntas Arbitrales de Consumo y, en todo caso, ante la jurisdicción ordinaria.



AUTOBÚS

SITUACIONES de conflicto	DERECHOS del turista-consumidor
Cancelación del viaje por parte del pasajero	<ul style="list-style-type: none"> Si anula el billete 48 horas antes de la salida, el usuario recibe el 90% del importe. Si anula entre las 48 y las 2 horas antes de la partida, deben reembolsar el 80%. Sin embargo, si anula el billete con menos de 2 horas de antelación, no habrá derecho a devolución.
Cancelación del viaje por parte de la compañía sin previo aviso y sin causa de fuerza mayor	<ul style="list-style-type: none"> Si es culpa o por negligencia de la empresa, pueden reclamarse los perjuicios acreditados que a consecuencia de esta situación se produzcan. Para reclamarlos hay que presentar las facturas o tickets que acrediten los gastos soportados por el viajero.
Si el viaje contratado sufre un retraso y ya no interesa realizarlo	<ul style="list-style-type: none"> Si se debe a razones de fuerza mayor no imputables al transportista, solo obligarán a restituir el importe del pasaje si el viajero lo exigiese. Si no es por causas de fuerza mayor, se puede reclamar por los daños y perjuicios que se hayan ocasionado, pero el pasajero debe probar el daño y su repercusión económica con facturas o recibos.
Prohibición de viajar por parte de la compañía	<ul style="list-style-type: none"> Solo es posible en casos muy excepcionales, como la falta de billete, estado de embriaguez del pasajero o alteración del orden público.
Cobro por el equipaje	<ul style="list-style-type: none"> Cada viajero puede transportar gratuitamente hasta 30 kilos, pero es un límite mínimo. Las empresas pueden establecer topes superiores. Si se trata de elementos voluminosos como bicicletas o tablas de surf, hay que comunicarlo a la compañía para conocer sus condiciones, ya que puede suponer un coste adicional.
Realizar el viaje en otro vehículo distinto al contratado por ser festivo y que este se encuentre en lamentables condiciones	<ul style="list-style-type: none"> El vehículo debe reunir idénticas condiciones de seguridad, higiene y salubridad que el vehículo contratado. Los autocares deben tener determinadas condiciones higiénicas y de seguridad, iluminación, calefacción, botiquín así como puertas y ventanas de socorro. Si no es así, se puede interponer una reclamación ante la empresa de transporte.
Viajar de pie	<ul style="list-style-type: none"> Solo es posible en recorridos cortos (inferiores a 30 kilómetros) y con distintos porcentajes sobre la capacidad total en función del kilometraje.
El equipaje de mano no cabe en los compartimentos del autobús	<ul style="list-style-type: none"> Reclamar a la empresa.
No hay sistemas de seguridad infantil	<ul style="list-style-type: none"> Todos los ocupantes de 3 o más años de edad que viajen en vehículos de más de nueve plazas tienen que utilizar, cuando estén sentados, los dispositivos de seguridad instalados en los vehículos. El conductor, el guía, medios audiovisuales, letreros o pictogramas ubicados en lugares bien visibles desde el asiento deben informar de esta obligación.
No hay cinturones de seguridad	<ul style="list-style-type: none"> Todos los vehículos deben estar equipados con cinturones de seguridad en todas sus plazas.
Retrasos y cancelaciones	<ul style="list-style-type: none"> Recibir información adecuada y oportuna sobre la situación mientras dure la espera.
Cancelación o retraso de más de 2 horas de viajes de largo recorrido de más de 250 km	<ul style="list-style-type: none"> Posibilitar un recorrido alternativo sin coste adicional o reembolsar el billete. En el caso de que no ofrezcan estas opciones, el viajero podrá reclamar el reembolso íntegro del billete y una indemnización equivalente al 50% de su precio.
Cancelación o retraso de más de 90 minutos en viajes de largo recorrido de más de 250 km y duración prevista de más de 3 horas	<ul style="list-style-type: none"> Comida y bebida en función del tiempo de espera o retraso, Hasta dos noches de alojamiento de un coste máximo de 80 euros por noche (el transportista no está obligado a procurar alojamiento si el retraso se debe a condiciones meteorológicas extremas o a una catástrofe natural).
Avería durante el viaje	<ul style="list-style-type: none"> Facilitar la continuación del servicio con otro vehículo desde el punto en que se encuentre el vehículo averiado o un transporte desde el punto en que se encuentre el vehículo averiado hasta un punto de espera o una estación adecuados desde donde sea posible la continuación del viaje.
Lesiones corporales como consecuencia directa de choque, vuelco, alcance, salida de la vía o calzada, rotura, explosión, incendio, reacción, golpe exterior y cualquier otra avería o anomalía que afecte o proceda del vehículo	<ul style="list-style-type: none"> Asistencia sanitaria que se precise (primeros auxilios, comida, ropa o transporte). Indemnización a los usuarios que sufran daños corporales, aunque la culpa no sea del conductor del autobús. Las cantidades que puede percibir una persona accidentada varían en función de las circunstancias y la gravedad de cada caso: fallecimiento, incapacidad permanente que impida totalmente desempeñar las ocupaciones habituales y lesiones que impidan trabajar o realizar su actividad habitual durante un periodo de tiempo más o menos prolongado. El límite máximo establecido por los países miembros de la UE a la indemnización por fallecimiento y lesiones personales no será inferior a 220.000 euros (en la misma van incluidos los gastos funerarios). En los trayectos de larga distancia (más de 250 km), si el pasajero necesita alojamiento, tendrá acceso a un límite de dos pernотaciones por un importe máximo de 80 euros por pasajero y noche.
Equipaje dañado o extraviado	<ul style="list-style-type: none"> Indemnización cuyo límite máximo será de 1.200 euros. Si se dañan sillas de ruedas y demás dispositivos de asistencia, la indemnización es íntegra.
Robo de equipaje	<ul style="list-style-type: none"> Presentar inmediatamente la hoja de reclamaciones a la empresa y cumplimentar una denuncia ante la autoridad policial. Si no se ha realizado una declaración de valor y un seguro complementario, la indemnización solo podrá alcanzar 14,50 euros por kilogramo hasta un máximo de 30 kilogramos.
Personas con movilidad reducida	<ul style="list-style-type: none"> Asistencia gratuita. En caso de tener problemas para obtener ayuda, a informar a la entidad gestora de la estación o terminal o a la empresa de autobuses.
Personas con movilidad reducida en largos recorridos (más de 250 km)	<ul style="list-style-type: none"> A que un acompañante viaje gratuitamente si así se resuelven problemas de seguridad que de otro modo le impedirían viajar. A asistencia en estaciones determinadas.



BARCO

SITUACIONES de conflicto	DERECHOS del turista-consumidor*
Retrasos y cancelaciones	<ul style="list-style-type: none"> Información adecuada y oportuna sobre la situación mientras dure la espera. Si se cancela el servicio o la partida se retrasa más de 90 minutos: Reembolso del billete y, en su caso, el viaje de vuelta gratuito al primer punto de partida, por ejemplo, si el retraso le impide al viajero cumplir el propósito del viaje. Transporte en condiciones similares hasta el destino final, tan pronto como sea posible y sin coste adicional. Comida y bebida en función del tiempo de espera. Alojamiento si la espera se prolonga hasta el día siguiente.
Llegada del barco a su destino con más de una hora de retraso	<ul style="list-style-type: none"> Indemnización. Según el retraso, el importe será equivalente al 25% o al 50% del precio del billete. No habrá indemnización si el retraso se debe a condiciones meteorológicas extremas o a una catástrofe natural.
Lesiones o fallecimiento por accidente marítimo	<ul style="list-style-type: none"> Un adelanto para las necesidades inmediatas en caso de naufragio, zozobra, colisión, varada del buque, explosión o incendio y deficiencia en el buque. Reclamar indemnización a un tribunal del país donde el transportista tenga su establecimiento principal o sede permanente, en el lugar de partida o destino, donde el pasajero tenga el domicilio permanente (siempre que el transportista se haya establecido en ese país y esté sujeto a su jurisdicción) o donde se haya contratado el viaje (siempre que el transportista se haya establecido en ese país y esté sujeto a su jurisdicción). En el caso de que el viajero fallezca, sus herederos pueden recibir la indemnización.
Pérdida o daños en el equipaje, vehículos u otras pertenencias por accidente marítimo	<ul style="list-style-type: none"> Indemnización (hay que formalizar por escrito la reclamación ante la compañía en el momento de la entrega o en el que ésta debería haberse realizado). Como muy tarde, el pasajero debe hacerlo en un plazo de 15 días desde el desembarque o entrega de equipajes o, de lo contrario, perderá el derecho a indemnización. Si el viajero tiene movilidad reducida, la indemnización por pérdida o daños a su silla de ruedas u otros equipos de movilidad cubrirá el precio íntegro de su reparación o sustitución. Dispone de dos años para entablar una acción ante los tribunales, aunque la fecha exacta de inicio de ese plazo puede variar en función de la naturaleza de la pérdida o los daños.
Personas con movilidad reducida	<ul style="list-style-type: none"> Asistencia gratuita. En caso de sufrir algún problema para obtener ayuda durante el viaje, informar a la entidad gestora del puerto o a la compañía marítima.
Cualquier conflicto	<ul style="list-style-type: none"> Reclamar al transportista en un plazo de dos meses a partir de la fecha del suceso. Tras recibir la reclamación, el transportista tendrá un mes para acusar recibo y dos para dar una respuesta definitiva.

*Esas normas no se aplican a: buques que transporten menos de 13 pasajeros, que no tengan más de 3 tripulantes, que cubran distancias inferiores a 500 metros, solo de ida; la mayoría de los buques históricos y buques de excursión y turísticos que no tengan instalaciones de alojamiento o si las estancias nocturnas no superan las dos noches a bordo.

ALQUILER DE VEHÍCULOS

SITUACIONES de conflicto	DERECHOS del turista-consumidor
Firma de contrato en una lengua que no es propia	<ul style="list-style-type: none"> Solicitar cualquier aclaramiento que se considere oportuna.
Alquiler de un coche determinado por Internet y al recogerlo, no lo tenían disponible	<ul style="list-style-type: none"> Reclamar en el caso de que fuera necesario. Para ello es importante guardar documentación por escrito aunque se haga por Internet. Si se han sufrido perjuicios, se tiene derecho a la indemnización correspondiente.
Petición de dejar en el establecimiento la tarjeta de crédito	<ul style="list-style-type: none"> En el momento de contratar, las empresas suelen pedir la tarjeta de crédito por si pudieran aparecer problemas. Solicitan a la entidad emisora de la tarjeta una autorización por un importe superior del coste del servicio contratado, para garantizar el pago del cliente. Una vez devuelve el coche, el importe se factura a la tarjeta de crédito del cliente. No implica ningún gasto. No es recomendable dejar la tarjeta de crédito en ningún establecimiento.
El usuario no dispone de tarjeta de crédito y le exigen una fianza	<ul style="list-style-type: none"> En la práctica no suelen pedir dinero en efectivo y, cuando lo hacen, piden una cantidad desproporcionada.
Ser acusados de haber abollado el vehículo, pese a que los daños ya estaban antes de alquilarlo	<ul style="list-style-type: none"> La empresa tendrá que probar que ha sido el cliente quien ha hecho el daño (conviene revisar el vehículo tanto en el momento del alquiler así como al entregarlo, para poder identificar cualquier daño y determinar la responsabilidad) En caso de que el automóvil tenga algún daño al realizar el alquiler, es recomendable que este quede recogido en el contrato.
El vehículo se ha averiado	<ul style="list-style-type: none"> Ponerse en contacto con la empresa que se lo ha alquilado o con la compañía de asistencia en carretera concertada con ella. La empresa está obligada a proporcionarle un vehículo en condiciones de circular lo antes posible. No arreglarlo por su cuenta. Solo en casos de urgencia y cuando el arrendador lo haya autorizado expresamente, se aceptan cargos por reparaciones ajenas a la compañía de asistencia concertada con la empresa.
Accidente	<ul style="list-style-type: none"> Comunicarlo a la empresa (algunos contratos establecen que en caso de accidente hay que hacerlo antes de 48 horas y si no se cumple este extremo es el consumidor quien deberá responder de cualquier daño que se haya producido en el vehículo). Si se ha contratado el seguro con una franquicia por un determinado importe, el cliente deberá pagar cualquier desperfecto del vehículo cuya reparación no supere esta cantidad. Si se valora que el coste de la reparación es superior, irá a cargo de la compañía de seguros.

