Dereitos e deberes dos viaxeiros



PENSA

Atrasos, cancelacións, modificación das condicións do contrato de transportes ou dunha viaxe combinada, perda de equipaxes, cambio do hotel elixido, son algúns dos problemas aos que os viaxeiros poden enfrontarse.

Cando se contrata unha viaxe, o usuario ten unha serie de dereitos que o amparan no caso de que a viaxe non se realice segundo as condicións expostas na oferta comercial contratada e o contrato subscrito entre o usuario e o operador de mercado.

Los derechos más generales son:

- Recibir información útil, precisa y veraz sobre todas las condiciones de prestación de los servicios turísticos y sus precios, con carácter previo a su contratación.
- Obtener los servicios turísticos en las condiciones contratadas y en los términos establecidos en la legislación vigente.
- Obtener cuantos documentos acrediten los términos de su contratación.
- Obter os correspondentes xustificantes de pagamento, incluídos os pagamentos á conta, dos servizos contratados con detalle de todos os conceptos.
- Obtener la facturación del servicio de acuerdo con los precios establecidos.
- Poder formular reclamaciones y que los establecimientos tengan a su disposición las hojas correspondientes.

SABÍAS QUE...

1) **Dereitos dos viaxeiros de autobús e autocar na Unión Europea.**

-**Non discriminación**: No momento de adquirir os billetes de servizos de transporte de viaxeiros de autobús e autocar, as condicións e tarifas ofreceranse a todos os viaxeiros sen discriminación directa nin indirecta por razóns de nacionalidade do cliente final ou do lugar de establecemento dos transportistas ou dos provedores de billetes na Unión. Agás nos servizos regulares cuxa distancia programada sexa inferior aos 250 km, o transportista emitirá un billete ao viaxeiro (tamén se poderá emitir en formato electrónico), a menos que outros documentos concedan o dereito ao transporte.

-**Información sobre a viax**e: En todos os servizos regulares, os transportistas e os xestores das estacións, dentro dos seus respectivos ámbitos de competencia, fornecerán aos viaxeiros información adecuada ao longo da súa viaxe. Sempre que sexa posible, a información proporcionarase en formatos accesibles previa petición.

-**Información sobre os dereitos dos viaxeiro**s: En todos os transportes regulares, os transportistas e os xestores das estacións, dentro dos seus respectivos ámbitos de competencia, velarán por que os viaxeiros reciban información adecuada e exhaustiva sobre os dereitos que lles outorga o Regulamento europeo como moi tarde no momento da saída. A información fornecerase nas estacións e, cando sexa posible, en internet. A información facilitarase, sempre que sexa posible, en formato accesible cando así o soliciten as persoas con discapacidade ou con mobilidade reducida. A información incluirá os datos de contacto necesarios para dirixirse ao organismo ou organismos de aplicación nacionais.

2) **Dereitos dos viaxeiros de ferrocarril na Unión Europea**

Os viaxeiros de ferrocarril deben ser informados previamente á viaxe e durante a viaxe. Previamente á viaxe, ao viaxeiro que a solicite seralle facilitada, como mínimo, a seguinte información: condicións xerais aplicables ao contrato; horarios e condicións da viaxe máis rápida; horarios e condicións das tarifas máis baratas; accesibilidade, condicións de acceso e dispoñibilidade de instalacións a bordo para persoas con discapacidade e persoas con mobilidade reducida; accesibilidade e condicións de acceso para bicicletas; asentos ou prazas dispoñibles nos vagóns de fumadores e de non fumadores, en primeira e en segunda clase e en liteiras e coches cama; actividades que poidan perturbar ou atrasar os servizos; dispoñibilidade de servizos a bordo; procedementos para recuperar a equipaxe

extraviada; procedementos para presentar reclamacións.

Durante a viaxe, as empresas ferroviarias facilitarán aos viaxeiros, como mínimo, a seguinte información: servizos a bordo; estación seguinte; atrasos; principais servizos de enlace e cuestións de seguridade.

As empresas ferroviarias, os provedores de billetes ou os operadores turísticos facilitarán ás persoas con discapacidade e ás persoas con mobilidade reducida, previa solicitude, información acerca da accesibilidade dos servizos ferroviarios e das condicións de acceso ao material rodante.

As empresas ferroviarias, os administradores de estacións, e os operadores turísticos cando vendan billetes de transporte ferroviario, informarán os viaxeiros sobre os dereitos e as obrigas que lles incumben en virtude do Regulamento comunitario.

As empresas ferroviarias e os administradores de estacións informarán adecuadamente os viaxeiros, na estación e no tren, sobre os datos para se poñeren en contacto co organismo de aplicación nacional.

3) **Dereitos dos pasaxeiros no transporte aéreo**

Dereito de embarque: Todos os pasaxeiros que compraron un billete teñen dereito de embarque. Con todo, existen algunhas recomendacións que hai que ter en conta antes de embarcar. Na actualidade, existen limitacións ás viaxes internacionais con orixe ou destino a España e restricións de entrada na maioría dos países debido á pandemia de COVID-19. Informémonos antes de viaxar. As mulleres encinta cómpre que revisen as recomendacións para mulleres en estado de xestación e que consulten o seu médico antes de realizar a viaxe. Para aquelas persoas que decidan viaxar con animais, existen condicións e normativas de seguridade para o transporte de animais de compañía promovidas pola Comisión Europea.

As persoas con mobilidade reducida teñen dereito a recibir asistencia tanto nas instalacións aeroportuarias como a bordo da aeronave. Polo que respecta aos menores de idade, existen unha serie de requisitos e recomendacións tanto no caso de que viaxen sós como no caso de que o fagan acompañados.

Canto á denegación do dereito de embarque, trátase da negativa da aeroliña a transportar o pasaxeiro nun voo malia se presentar ao embarque cumprindo os requisitos establecidos nas Condicións de Transporte, agás que existan motivos razoables para a devandita denegación, tales como: saúde, seguridade e a presentación de documentos de viaxe inadecuados.

Se se denega o embarque contra a vontade do pasaxeiro, os dereitos que o asisten son o dereito á asistencia e o dereito ao reembolso ou a un transporte alternativo.

Cando se produza a cancelación (non realización do voo programado para o que compraramos un billete) ou o atraso (a demora do voo no aeroporto de orixe con relación á hora inicialmente programada na súa reserva) dun voo, os dereitos que se poden invocar son: dereito á información, á asistencia e ao reembolso ou a un transporte alternativo nos mesmos termos que a denegación de embarque, e dereito a ser compensado (agás circunstancias extraordinarias). Cómpre sinalar que unha folga do persoal da compañía ou unha avaría dunha aeronave non pode ser invocada como circunstancia extraordinaria.

Cando se chegue ao destino final tres ou máis horas despois da hora de chegada inicialmente prevista pola compañía aérea, o pasaxeiro pode ter dereito a unha compensación idéntica á que lle correspondería en caso de cancelación, agás que a liña aérea poida demostrar que o atraso foi provocado por unha circunstancia extraordinaria. As compensacións económicas previstas estableceranse en función da distancia ao destino, sempre que o atraso sexa polo menos de tres horas ou máis.

Os cambios de clase danse cando a compañía aérea acomoda o pasaxeiro nunha clase distinta a aquela pola que pagou. Cando o cambio é a unha clase inferior, a compañía está obrigada a reembolsar unha porcentaxe do prezo do billete adquirido polo pasaxeiro.

Dereitos relacionados coa equipaxe: Polo que respecta á equipaxe de man ou portante, é importante coñecer que a normativa comunitaria xa hai tempo que adoptou determinadas medidas de seguridade que restrinxen a cantidade de líquidos ou substancias de consistencia similar que os pasaxeiros poden levar consigo cando pasan os controis de seguridade dos aeroportos comunitarios.

Para saber que pode levar como equipaxe de man, é conveniente que consulte a compañía aérea antes de emprender a súa viaxe.

Os pasaxeiros teñen dereito á integridade da súa equipaxe e pertenzas. Neste sentido, existe un documento chamado Parte de Irregularidade da Equipaxe (PIR) que adoitan usar as compañías aéreas. Este documento débese cubrir inmediatamente despois de recoller a equipaxe e de detectar a incidencia, ou de constatar a perda de equipaxe. É un requisito necesario e imprescindible para facer constar o acaecemento dunha incidencia e para a súa tramitación por parte da compañía aérea. O PIR débese solicitar e cubrir no mostrador da compañía aérea responsable do voo.

4) **Dereitos xerais dos pasaxeiros que viaxan por mar e por vías navegables**

O Regulamento (UE) n.º 1177/2010, relativo aos dereitos dos pasaxeiros que viaxan por mar e por vías navegables, establece unha serie de dereitos mínimos para os pasaxeiros que utilicen: servizos de pasaxe cuxo porto de embarque estea situado no territorio dun Estado membro; servizos de pasaxe explotados por transportistas da Unión desde un porto situado nun país terceiro ata un porto situado nun Estado membro; un cruceiro cuxo porto de embarque estea situado no territorio dun Estado membro. Os pasaxeiros de cruceiros non teñen dereito a transporte alternativo ou reembolso en caso de cancelación ou atraso de saídas, nin dereito a unha indemnización polo prezo do billete en caso de atraso na chegada.

Porén, o Regulamento non se aplica a determinadas categorías de servizos de transporte marítimo e fluvial. Quedan excluídos os buques autorizados a transportar ata 12 pasaxeiros, os buques cunha tripulación responsable do funcionamento de non máis de tres persoas, os servizos de pasaxe que cubran unha distancia inferior a 500 metros, nun só sentido, os circuítos de excursión e turísticos, excepto os cruceiros, e os buques non propulsados por medios mecánicos, así como os buques orixinais e reproducións singulares de buques de pasaxe históricos proxectados antes de 1965 e construídos predominantemente cos materiais de orixe, autorizados a transportar ata 36 pasaxeiros.

Ademais, os Estados membros poderán excluír da aplicación do Regulamento, sempre que os dereitos dos pasaxeiros estean debidamente garantidos no Dereito nacional, os buques marítimos de menos de 300 toneladas de rexistro bruto dedicados ao transporte nacional, ata o 17 de decembro de 2014, e durante un período indefinido cando se trate de servizos de pasaxe cubertos por obrigas de servizo público, contratos de servizo público ou servizos integrados.

O Regulamento (UE) n.º 1177/2010 non impide que os pasaxeiros poidan solicitar perante os tribunais nacionais, de acordo co dereito nacional, indemnizacións polos danos e perdas resultantes da cancelación ou do atraso de servizos de transporte.

Dereito á información: Todos os pasaxeiros que viaxen por mar e por vías navegables teñen dereito a información adecuada durante toda a súa viaxe. Este dereito inclúe o dereito a ser informado sobre os dereitos dos pasaxeiros e os datos necesarios para entrar en contacto cos organismos nacionais de execución e as condicións de acceso ao transporte aplicables ás persoas con discapacidade ou ás persoas con mobilidade reducida.

En caso de cancelación ou de atraso, os pasaxeiros teñen dereito a ser informados do atraso ou da cancelación polo transportista ou polo operador de terminal como moi tarde 30 minutos despois da hora de saída prevista e da hora estimada de saída e de chegada, tan pronto como se dispoña desta información.

Dereito a condicións contractuais non discriminatorias: Todas as persoas teñen dereito a non ser discriminadas, directa ou indirectamente, por razón da súa nacionalidade ou do lugar de establecemento do transportista ou provedor de billetes na Unión no momento da adquisición de billetes de servizos e cruceiros de transporte de pasaxeiros por mar e por vías navegables.

Dereito á asistencia: En caso de demora de máis de 90 minutos ou de cancelación dun servizo de pasaxe ou cruceiro, cando sexa razoablemente posible, ofreceranse aos pasaxeiros aperitivos, comida ou refrescos gratuítos en función do tempo que sexa necesario esperar. No suposto de cancelación ou de atraso na saída que requira unha estancia dunha ou varias noites do pasaxeiro, o transportista ofrecerá de forma gratuíta un aloxamento adecuado, a bordo ou en terra, aos pasaxeiros que partan das terminais portuarias, así como o transporte de ida e volta entre a terminal portuaria e o lugar de aloxamento.

Cando o transportista demostre que a cancelación ou o atraso se deben a condicións meteorolóxicas que fan perigosa a navegación, estará exento da obrigación de ofrecer aloxamento de forma gratuíta. Non terán dereito á asistencia do transportista os pasaxeiros que fosen informados da cancelación ou do atraso antes de efectuar a compra do billete, ou cando a cancelación ou o atraso se deban a causas imputables ao pasaxeiro.

Dereito a transporte alternativo e reembolso en caso de cancelación ou atraso de saídas: En caso de atraso de máis de 90 minutos con respecto á súa hora de saída programada, ou de cancelación dun servizo de pasaxeiros, estes terán dereito a elixir entre a condución ata o destino final en condicións comparables, na primeira ocasión que se presente, e sen custo adicional, ou o reembolso do prezo do billete e, se procede, un servizo de volta gratuíta ao primeiro punto de partida, de acordo co contrato de transporte, na primeira ocasión que se presente.

Dereito a solicitar unha indemnización parcial polo prezo do billete en caso de atraso na chegada ao destino final:

Os pasaxeiros poderán solicitar ao transportista unha indemnización do 25 % do prezo do billete se o atraso na chegada ao destino final for superior a unha hora no caso de viaxes programadas de duración igual ou inferior a catro horas; dúas horas no caso de viaxes programadas de duración superior a catro horas, pero igual ou inferior a oito horas; tres horas no caso de viaxes programadas de duración superior a oito horas, pero igual ou inferior a 24 horas; ou seis horas no caso de viaxes programadas de duración superior a 24 horas.

Os pasaxeiros poderán solicitar ao transportista unha indemnización do 50 % do prezo do billete cando o atraso na chegada ao destino final for superior a: dúas horas no caso de viaxes programadas de duración igual ou inferior a catro horas; catro horas no caso de viaxes programadas de duración superior a catro horas, pero igual ou inferior a oito horas; seis horas no caso de viaxes programadas de duración superior a oito horas, pero igual ou inferior a 24 horas; ou doce horas no caso dunha viaxe programada de duración superior a 24 horas.

Con todo, o transportista estará exento de aboar unha indemnización aos pasaxeiros en caso de atraso na chegada, se demostra que o atraso se debe a condicións meteorolóxicas que fan perigosa a navegación do buque ou a circunstancias extraordinarias que entorpecen a execución do servizo de pasaxe e que non puidesen evitarse razoablemente.

Dereitos das persoas con discapacidade ou das persoas con mobilidade reducida: A fin de que poidan gozar de dereitos ao transporte equiparables aos dos demais pasaxeiros, alén dos dereitos que teñen os pasaxeiros en xeral, as persoas con discapacidade ou con mobilidade reducida gozan dos seguintes dereitos ao viaxar por transporte marítimo e fluvial:

- **Dereito de acceso ao transporte das persoas con discapacidade ou das persoas con mobilidade reducida, sen discriminacións**: Os transportistas, axencias de viaxe e operadores turísticos non se poderán negar a aceptar unha reserva, a expedir ou facilitar doutro xeito un billete nin a embarcar a persoas alegando como motivo a discapacidade ou a mobilidade reducida do pasaxeiro como tales.

No caso de que non sexa posible transportar persoas con discapacidade ou persoas con mobilidade reducida a bordo dun buque por motivos de seguridade ou debido á imposibilidade de as embarcar por mor do deseño do buque ou das infraestruturas e equipos portuarios, os transportistas, axencias de viaxes e operadores turísticos deberán adoptar todas as medidas ao seu alcance para propoñer á persoa de que se trate un transporte alternativo aceptable. As persoas con discapacidade ou persoas con mobilidade reducida ás que se lles denegue o embarque malia ter unha reserva e notificar ao transportista as súas necesidades específicas, poderán elixir entre o reembolso e o transporte alternativo, estando este último condicionado a que se cumpran os requisitos en materia de seguridade.

Os transportistas, axencias de viaxes e operadores turísticos non poderán pedir ás persoas con discapacidade ou persoas con mobilidade reducida un custo máis elevado polas reservas ou billetes. As reservas ou billetes ofreceranse ás persoas con discapacidade ou persoas con mobilidade reducida nas mesmas condicións que as aplicables aos demais pasaxeiros.

Os transportistas e operadores de terminal implantarán condicións de acceso non discriminatorias para o transporte das persoas con discapacidade ou persoas con mobilidade reducida e os seus acompañantes.

- **Dereito a unha asistencia especia**l: As persoas con discapacidade ou con mobilidade reducida terán dereito a unha asistencia gratuíta por parte dos transportistas e dos operadores de terminal nos portos e a bordo do buque, incluído no embarque e desembarque. Deberán notificar ao transportista no momento da reserva ou da compra anticipada do billete as súas necesidades específicas de aloxamento, asento, os servizos requiridos ou a súa necesidade de levar un equipo médico. Para calquera outro tipo de asistencia, as persoas con discapacidade ou persoas con mobilidade reducida terán que avisar o transportista ou o operador de terminal polo menos con 48 horas de antelación e deberán presentarse á hora acordada antes da hora de embarque anunciada e no punto designado.

- **Dereito a unha indemnización polo extravío ou os danos sufridos polo equipo de mobilidade**: No caso de que un transportista ou operador de terminal, debido a unha falta ou neglixencia, danase ou extraviase o equipo de mobilidade ou outro equipo específico utilizado por unha persoa con discapacidade ou por unha persoa con mobilidade reducida, terá que aboar á persoa con discapacidade ou á persoa con mobilidade reducida unha indemnización equivalente ao valor de substitución do equipo correspondente ou, cando for posible, ao custo da reparación.

- **Dereito a presentar reclamacións aos transportistas e aos organismos nacionais de execución**: Os pasaxeiros poderán presentar reclamacións aos transportistas e aos operadores de terminal nun prazo de dous meses a partir da data en que se prestou ou debía prestarse o servizo.

O transportista ou o operador de terminal deberá implantar un sistema de tramitación de reclamacións. No marco do devandito sistema, deberá notificar ao pasaxeiro no prazo dun mes tras recibir a reclamación se considera a reclamación documentada, rexeitada ou en curso de exame. O transportista ou o operador de terminal deberá dar ao pasaxeiro unha resposta definitiva no prazo de dous meses a partir da recepción da reclamación.

5) **Aloxamento (hoteis)**

Son dereitos dos clientes ou dos usuarios dos establecementos hoteleiros:

-Ser informados antes da contratación dun servizo turístico, tanto na publicidade do establecemento como en calquera medio de comercialización que se empregue para a venda dos devanditos servizos, do prezo que lle será aplicado, impostos incluídos, e do detalle das partidas e dos conceptos que o integrarán.

-Ser atendidos de forma profesional, hospitalaria e cortés, recibindo as prestacións ofertadas, publicitadas e contratadas coa calidade e servizos que correspondan á categoría do establecemento, e mais unha factura detallada dos servizos prestados.

-A veracidade na información e na publicidade subministrada pola empresa titular do establecemento sobre os servizos ofertados, os recursos turísticos, os costumes e as riquezas artísticas, culturais e naturais existentes nos lugares visitados, próximos ao establecemento.

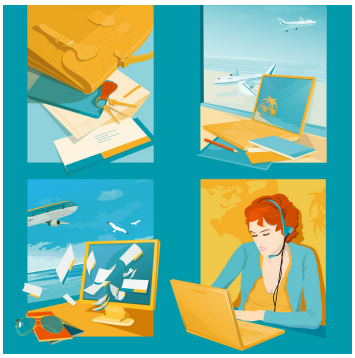
-A garantía de seguridade da súa propia persoa e dos seus bens, así como a protección dos seus dereitos en calidade de consumidores, podendo formular reclamacións e exercitar os procedementos administrativos e xudiciais idóneos para o mantemento e reposición dos seus dereitos.

E cantos outros dereitos se deriven da normativa vixente en atención á súa condición de clientes. Se non te atenden ben ou non cumpren o acordado, tes dereito a solicitar unha folla de reclamacións e a manifestar o teu descontento.

Ademais dos dereitos, **os viaxeiros teñen uns deberes básicos** que cumprir, que son, moi a grandes liñas:

- O cumprimento dos horarios e do estipulado no contrato.
- O respecto aos costumes e normas dos lugares que se visitan.

INFORMACIÓN DE INTERESE



A compra da maioría dos billetes de autobuses turísticos ou de autocares, trens e avións pódese realizar en axencias de viaxe, por teléfono ou na propia estación ou aeroporto ou por Internet. Na actualidade está moi estendida a modalidade de compra de billetes e reservas de hoteis a través de Internet.

Debes coñocer as condicións de cancelación que van en función do tipo de billete e seguro e do momento en que se efectúa a compra ou reserva de billetes.

Normalmente o transporte de equipaxes está incluido no prezo do billete. Pero, terás que informarte sobre o límite máximo de peso na compañía coa que viaxas para saber que e canto equipaxe podes levar.

INDEMNIZACIONES POR OVERBOOKING, PÉRDIDA DE EQUIPAXES, ATRASOS, ETC.

Equipaxe:

As compañías aéreas adoitan incluír no prezo do billete o transporte do equipaxe. Existen dous tipos de equipaxe, o de man, que vai en cabina baixo a túa responsabilidade, e a equipaxe facturada, que é o que viaxa na adega do avión. Cada aerolínea conta cunha política para o tamaño e peso destas equipaxes. En canto ao facturado, os límites de peso oscilan entre 20 e o 23 kg polo xeral, habendo excepcións. Se se excede este límite terás que pagar determinada cantidade por cada quilo que o excedas. No referente á equipaxe de man, polo xeral tamén hai un máximo duns 10 kg, pero con restricións en canto ao transporte de certos produtos, estes son: aerosois e xeles. Estes últimos contan cunha excepción que permite transportar líquidos en envases individuais de capacidade non superior a 100 ml contidos á súa vez nunha bolsa de plástico transparente con sistema de apertura /peche e de capacidade non superior a 1 litro. Só se pode transportar unha bolsa por pasaxeiro, incluídos nenos. En caso de perda ou atraso na entrega da equipaxe ou deterioración do meso realizaranse dous trámites: no momento no que se coñece que existe unha incidencia coa equipaxe, acudirase inmediatamente ao mostrador da compañía aérea e encher un Comunicado de Irregularidade de Equipaxe (PIR). Pódese dirixir ao mostrador de información de AENA ou do xestor do aeroporto onde se atope.

Atrasos:

Cando se produce un atraso que impida unha ligazón ou combinación confirmada, o usuario ten dereito a solicitar unha indemnización por danos e prexuizos. E, se se produce unha avaría ou outra causa que impida a realización da viaxe, a empresa está obrigada a reparar o vehículo, a facilitar outro para concluir o percorrido ou a correr cos gastos de aloxamento e/ou manutención ata que se poida renovar a viaxe.

QUE PODO FACER EU…?

CONSELLOS:

- Conserva o billete ou outro título válido de transporte, xa que poden requirircho en calquera momento ata o final do traxecto. Ademais, necesitaralo para

presentar as reclamacións ante as posibles incidencias que xurdan.
- Chega ao lugar de saída con tempo dabondo. Especialmente se utilizas o transporte aéreo presentaraste con suficiente antelación á hora de embarque establecida.
- Comproba que che entregaron o correspondente talón ao facturar a equipaxe.
- Esixe que a viaxe se axuste ao contratado en canto a vehículo, ruta, horario, etc. RECLAMACIÓNS:

RECLAMACIÓNS:

En caso de problemas, primero hai que tentar solucionalos co prestador do servizo. As axencias de viaxes, aeroportos, estacións de tren e autobús e os establecementos turísticos: restaurantes, hoteis, cámpings, etc., teñen a obrigación de dispoñer de follas de reclamacións que os consumidores poden solicitar para expoñer o motivo das súas queixas.

Débese **conservar toda a documentación** relativa ao servizo contratado en aras de xustificar unha reclmación (factura, billete, contrato, catálogo etc.).

Se non estás conforme co servizo:

- Utiliza as follas de reclamacións.
- Lembra que a reclamación pódese presentar nos Servizos de Consumo das comunidades autónomas, nas Oficinas Municipais de Información ao Consumidor do seu concello, nas Asociacións de Consumidores e Usuarios, así como nas Xuntas Arbitrais de Consumo. E por suposto, nos Tribunais de Xustiza.

E por último, pero non menos importante, lembra que a reclamación, non só contribúe ao beneficio do cidadán, senón á mellora dos servizos.

PARA SABER MÁIS...

- Dereitos dos viaxeiros de autobús e autocar na Unión Europea
- Dereitos dos viaxeiros de ferrocarril na Unión Europea
- Dereitos dos pasaxeiros no transporte aéreo
- Bebés, menores e embarazadas
- Atención ao viaxeiro
- Dereitos xerais dos pasaxeiros que viaxan por mar e por vías navegables

- Dereitos das viaxes combinadas e servizos de viaxe vinculados
- Actualización da parte pública do Programa Nacional de Seguridade para a Aviación Civil