Derechos de los viajeros



PIENSA

Retrasos, anulaciones de última hora, pérdida de equipajes, cambio del hotel elegido, son algunos de los problemas a los que los viajeros pueden enfrentarse.

Cuando se contrata un viaje, el usuario tiene una serie de derechos que lo amparan en caso de que el viaje no se realice conforme a las condiciones expuestas en la oferta comercial contratada y al contrato suscrito entre el usuario y el 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**.

- Obtener los correspondientes **justificantes de pago**, incluidos los pagos a cuenta, de los servicios contratados con detalle de todos los conceptos.
- Obtener la facturación del servicio de acuerdo con los **precios establecido**s.
- Poder formular **reclamaciones** y que los establecimientos tengan a su disposición las hojas correspondientes.

SABÍAS QUE...

1) **Derechos de los viajeros de autobús y autocar en la Unión Europea.**

-**No discriminación**: En el momento de adquirir los billetes de servicios de transporte de viajeros de autobús y autocar, las condiciones y tarifas se ofrecerán a todos los viajeros sin discriminación directa ni indirecta por razones de nacionalidad del cliente final o del lugar de establecimiento de los transportistas o de los proveedores de billetes en la Unión. Salvo en los servicios regulares cuya distancia programada sea inferior a los 250 km, el transportista emitirá un billete al viajero (también podrá emitirse en formato electrónico), a menos que otros documentos concedan el derecho al transporte.

-**Información sobre el viaje**: En todos los servicios regulares los transportistas y los gestores de las estaciones, dentro de sus respectivos ámbitos de competencia, suministrarán a los viajeros información adecuada a lo largo de su viaje. Siempre que sea posible, la información se proporcionará en formatos accesibles previa petición.

-**Información sobre los derechos de los viajero**s: En todos los transportes regulares los transportistas y los gestores de las estaciones, dentro de sus respectivos ámbitos de competencia, velarán por que los viajeros reciban información adecuada y exhaustiva sobre los derechos que les otorga el Reglamento europeo a más tardar en el momento de la salida. La información se suministrará en las estaciones y, cuando sea posible, en internet. La información se facilitará, siempre que sea posible, en formato accesible cuando así lo soliciten las personas con discapacidad o con movilidad reducida. La información incluirá los datos de contacto necesarios para dirigirse al organismo u organismos de aplicación nacionales.

2) **Derechos de los viajeros de Ferrocarril en la Unión Europea**

Los viajeros de ferrocarril deben ser informados previamente al viaje y durante el viaje. Previamente al viaje, se facilitará al viajero que lo solicite, como mínimo, la información siguiente: condiciones generales aplicables al contrato; horarios y condiciones del viaje más rápido; horarios y condiciones de las tarifas más baratas; accesibilidad, condiciones de acceso y disponibilidad de instalaciones a bordo para personas con discapacidad y personas de movilidad reducida; accesibilidad y condiciones de acceso para bicicletas; asientos o plazas disponibles en los vagones de fumadores y de no fumadores, en primera y en segunda clase y en literas y coches-cama; actividades que puedan perturbar o retrasar los servicios; disponibilidad de servicios a bordo; procedimientos para recuperar el equipaje extraviado; procedimientos para presentar reclamaciones.

Durante el viaje, las empresas ferroviarias facilitarán a los viajeros, como mínimo, la información siguiente: servicios a bordo; estación siguiente; retrasos; principales servicios de enlace y cuestiones de seguridad.

Las empresas ferroviarias, los proveedores de billetes o los operadores turísticos facilitarán a las personas con discapacidad y a las personas de movilidad reducida, previa solicitud, información acerca de la accesibilidad de los servicios ferroviarios y de las condiciones de acceso al material rodante.

Las empresas ferroviarias, los administradores de estaciones, y los operadores turísticos cuando vendan billetes de transporte ferroviario, informarán a los viajeros sobre los derechos y las obligaciones que les incumben en virtud del Reglamento comunitario.

Las empresas ferroviarias y los administradores de estaciones informarán adecuadamente a los viajeros, en la estación y en el tren, sobre los datos para ponerse en contacto con el organismo de aplicación nacional.

3) **Derechos de los pasajeros en el transporte aéreo:**

Derecho de embarque: Todos los pasajeros que han comprado un billete tienen derecho de embarque. No obstante, existen algunas recomendaciones que hay que tener en cuenta, antes de embarcar. En la actualidad, existen limitaciones a los viajes internacionales con origen o destino España y restricciones de entrada en la mayoría de los países en el contexto de la pandemia COVID-19. Informémonos antes de viajar; **conviene** revisar las **recomendaciones para mujeres en estado de gestación**, y consultar con su médico antes de realizar el viaje. Para aquellas

personas que decidan viajar con animales, existen **condiciones y normativas de seguridad para el transporte de animales de compañía** promovidas por la Comisión Europea.

Las personas con movilidad reducida tienen derecho a recibir asistencia tanto en las instalaciones aeroportuarias como a bordo de la aeronave. Con respecto de los menores de edad, existen una serie de requisitos y recomendaciones tanto en el caso de que viajen solos como en el caso de que lo hagan acompañados.

En cuanto a la denegación del derecho de embarque, es la negativa de la aerolínea a transportar al pasajero en un vuelo pese a haberse presentado al embarque cumpliendo los requisitos establecidos en las Condiciones de Transporte, salvo que haya motivos razonables para dicha denegación, tales como: salud, seguridad y la presentación de documentos de viaje inadecuados.

Si se deniega el embarque contra la voluntad del pasajero los derechos que le asisten son el derecho a asistencia, derecho a reembolso o a transporte alternativo.

En la cancelación (no realización del vuelo programado para el cual habíamos comprado un billete) o el retraso (la demora del vuelo en el aeropuerto de origen en relación a la hora inicialmente programada en su reserva) de un vuelo, los derechos que pueden invocarse son: derecho a información, a asistencia y al reembolso o a transporte alternativo en los mismos términos que la denegación de embarque, y Derecho a ser compensado (salvo circunstancias extraordinarias). Señalar que una huelga del personal de la compañía o una avería de una aeronave no puede ser invocada como circunstancia extraordinaria.

Cuando se llegue al destino final tres o más horas después de la hora de llegada inicialmente prevista por la compañía aérea, el pasajero puede tener derecho a una compensación idéntica a la que le correspondería en caso de cancelación, salvo que la línea aérea pueda demostrar que se ha sido provocado por una circunstancia extraordinaria. Las compensaciones económicas previstas se establecerán en función de la distancia al destino, siempre que el retraso sea al menos de tres horas o más.

Los cambios de clase se dan cuando la compañía aérea acomoda al pasajero en una clase inferior por aquella por la que pagó, esta está obligada a reembolsar un porcentaje del precio del billete adquirido por el pasajero.

Derechos relacionados con el equipaje: En lo que se refiere al equipaje de mano o portante, es importante conocer que la normativa comunitaria ya hace tiempo que ha adoptado determinadas **medidas de seguridad** que restringen la cantidad de líquidos o sustancias de consistencia similar que los pasajeros pueden llevar consigo cuando pasan los controles de seguridad de los aeropuertos comunitarios.

Para saber qué puede llevar como equipaje de mano, conviene consultar con la compañía aérea antes de emprender su viaje.

Los pasajeros tienen el derecho a la integridad de su equipaje y pertenencias, en este sentido existe un documento llamado Parte de Irregularidad del Equipaje (PIR) que habitualmente usan las compañías aéreas. Este documento debe cumplimentarse inmediatamente después de recoger el equipaje y detectar la incidencia, o de constatar la pérdida de equipaje. Es un requisito necesario e imprescindible para hacer constar una incidencia ocurrida y para la tramitación por la compañía aérea. El PIR debe solicitarse y cumplimentarse en el mostrador de la compañía aérea responsable del vuelo.

4) **Derechos generales de los pasajeros que viajan por mar y por vías navegables**

El Reglamento (UE) nº 1177/2010 sobre los derechos de los pasajeros que viajan por mar y por vías navegables establece una serie de derechos mínimos de los pasajeros que utilicen: servicios de pasaje cuyo puerto de embarque esté situado en el territorio de un Estado miembro: servicios de pasaje explotados por transportistas de la Unión desde un puerto situado en un país tercero hasta un puerto situado en un Estado miembro: un crucero cuyo puerto de embarque esté situado en el territorio de un Estado miembro. Los pasajeros de cruceros no tienen derecho a transporte alternativo ni a reembolso en caso de cancelación o retraso de salidas, ni derecho a una indemnización por el precio del billete en caso de retraso en la llegada.

No obstante, el Reglamento no se aplica a determinadas categorías de servicios de transporte marítimo y fluvial Quedan excluidos los buques autorizados a transportar hasta 12 pasajeros, los buques con una tripulación responsable del funcionamiento de no más de tres personas, los servicios de pasaje que cubran una distancia inferior a 500 metros, en un solo sentido, los circuitos de excursión y turísticos, excepto los cruceros, y los buques no propulsados por medios mecánicos, así como los buques

originales y reproducciones singulares de buques de pasaje históricos proyectados antes de 1965 y construidos predominantemente con los materiales de origen, autorizados a transportar hasta 36 pasajeros.

Además, los Estados miembros podrán excluir de la aplicación del Reglamento, siempre que los derechos de los pasajeros estén debidamente garantizados en el Derecho nacional, a los buques marítimos de menos de 300 toneladas de registro bruto dedicados al transporte nacional, hasta el 17 de diciembre de 2014, y durante un período indefinido en el caso de los servicios de pasaje cubiertos por obligaciones de servicio público, contratos de servicio público o servicios integrados.

El Reglamento (UE) nº 1177/2010 no impide a los pasajeros solicitar ante los tribunales nacionales, con arreglo al Derecho nacional, indemnizaciones por los daños y perjuicios resultantes de la cancelación o el retraso de servicios de transporte.

Derecho a la información: Todos los pasajeros que viajen por mar y vías navegables tiene derecho a información adecuada durante todo su viaje. Este derecho incluye el derecho a ser informado sobre los derechos de los pasajeros y los datos necesarios para entrar en contacto con los organismos nacionales de ejecución y las condiciones de acceso al transporte aplicables a las personas con discapacidad o las personas con movilidad reducida.

En caso de cancelación o retraso, los pasajeros tienen derecho a ser informados del retraso o de la cancelación por el transportista o el operador de terminal a más tardar 30 minutos después de la hora de salida prevista y de la hora estimada de salida y de llegada, tan pronto como se disponga de esta información.

Derecho a condiciones contractuales no discriminatorias: Todas las personas tienen derecho a no ser discriminadas, directa o indirectamente, sobre la base de su nacionalidad, del lugar de establecimiento del transportista o proveedor de billetes en la Unión en el momento de la adquisición de billetes de servicios y cruceros de transporte de pasajeros por mar y por vías navegables.

Derecho a asistencia: En caso de demora de más de 90 minutos o de cancelación de un servicio de pasaje o crucero, cuando sea razonablemente posible, se ofrecerán a los pasajeros aperitivos, comida o refrescos gratuitos en función del tiempo que sea necesario esperar. En el supuesto de cancelación o de retraso en la salida que requiera una estancia de una o varias noches del pasajero, el

transportista ofrecerá de forma gratuita un alojamiento adecuado, a bordo o en tierra, a los pasajeros que partan de las terminales portuarias, así como el transporte de ida y vuelta entre la terminal portuaria y el lugar de alojamiento.

Cuando el transportista demuestre que la cancelación o el retraso se deben a condiciones meteorológicas que hacen peligrosa la navegación, estará exento de la obligación de ofrecer alojamiento de forma gratuita. No tendrán derecho a la asistencia del transportista los pasajeros que hayan sido informados de la cancelación o del retraso antes de efectuar la compra del billete, o cuando la cancelación o el retraso se deban a causas imputables al pasajero.

Derecho a transporte alternativo y reembolso en caso de cancelación o retraso de salidas: En caso de retraso de más de 90 minutos con respecto a su hora de salida programada, o de cancelación de un servicio de pasajeros, estos tendrán derecho a elegir entre la conducción hasta el destino final en condiciones comparables, en la primera ocasión que se presente, y sin coste adicional, o el reembolso del precio del billete y, si procede, un servicio de vuelta gratuita al primer punto de partida, con arreglo al contrato de transporte, en la primera ocasión que se presente.

Derecho a solicitar una indemnización parcial por el precio del billete en caso de retraso en la llegada al destino final: Los pasajeros podrán solicitar al transportista una indemnización del 25% del precio del billete si el retraso en la llegada al destino final sea superior a una hora en el caso de viajes programados de duración igual o inferior a cuatro horas; dos horas en el caso de viajes programados de duración superior a cuatro horas, pero igual o inferior a ocho horas; tres horas en el caso de viajes programados de duración superior a ocho horas, pero igual o inferior a 24 horas; o seis horas en el caso de viajes programados de duración superior a 24 horas.

Los pasajeros podrán solicitar al transportista una indemnización del 50% del precio del billete en caso de que el retraso en la llegada al destino final sea superior a: dos horas en el caso de viajes programados de duración igual o inferior a cuatro horas; cuatro horas en el caso de viajes programados de duración superior a cuatro horas, pero igual o inferior a ocho horas; seis horas en el caso de viajes programados de duración superior a ocho horas, pero igual o inferior a 24 horas; o doce horas en el caso de un viaje programado de duración superior a 24 horas.

Sin embargo, el transportista estará exento de abonar una indemnización a los pasajeros en caso de retraso en la llegada, si demuestra que el retraso se debe a condiciones meteorológicas que hacen peligrosa la navegación del buque, o a circunstancias extraordinarias que entorpecen la ejecución del servicio de pasaje y que no hubieran podido evitarse razonablemente.

Derechos de las personas con discapacidad o las personas con movilidad reducida: Además de los derechos de los pasajeros en general, las personas con discapacidad o con movilidad reducida gozan de los derechos siguientes al viajar por transporte marítimo y fluvial, de modo que puedan gozar de derechos al transporte en un pie de igualdad con los demás pasajeros:

Derecho al acceso al transporte de las personas con discapacidad o las personas con movilidad reducida, sin discriminaciones: Los transportistas, agencias de viaje y operadores turísticos no podrán negarse a aceptar una reserva, a expedir o facilitar de otro modo un billete ni a embarcar a personas alegando como motivo la discapacidad o la movilidad reducida del pasajero como tales.

En caso de que no sea posible transportar a personas con discapacidad o personas con movilidad reducida a bordo de un buque por motivos de seguridad o debido a la imposibilidad de embarcarlas a causa del diseño del buque o de las infraestructuras y equipos portuarios, los transportistas, agencias de viajes y operadores turísticos deberán adoptar todas las medidas a su alcance para proponer a la persona de que se trate un transporte alternativo aceptable. Las personas con discapacidad o personas con movilidad reducida que tengan una reserva, que hayan notificado al transportista sus necesidades específicas y a las que se les deniegue, no obstante, el embarque podrán elegir entre el reembolso y el transporte alternativo, estando este condicionado a que se cumplan los requisitos en materia de seguridad.

Los transportistas, agencias de viajes y operadores turísticos no podrán pedir a las personas con discapacidad o personas con movilidad reducida un coste más elevado por las reservas o billetes. Las reservas o billetes se ofrecerán a las personas con discapacidad o personas con movilidad reducida en las mismas condiciones que las aplicables a los demás pasajeros.

Los transportistas y operadores de terminal implantarán condiciones de acceso no discriminatorias para el transporte de las personas con discapacidad o personas con movilidad reducida y sus acompañantes.

Derecho a una asistencia especial: Las personas con discapacidad o con movilidad reducida tendrán derecho a una asistencia gratuita por parte de los transportistas y los operadores de terminal en los puertos y a bordo del buque, incluido en el embarque y desembarque. Deberán notificar al transportista en el momento de la reserva o compra anticipada del billete sus necesidades específicas de alojamiento, asiento o los servicios requeridos o sus necesidades de llevar un equipo médico. Para cualquier otro tipo de asistencia, las personas con discapacidad o personas con movilidad reducida tendrán que avisar al transportista o al operador de terminal al menos con 48 horas de antelación y deberán presentarse a la hora acordada antes de la hora de embarque anunciada y en el punto designado.

Derecho a una indemnización por el extravío o los daños sufridos por el equipo de movilidad: En caso de que un transportista u operador de terminal haya causado, debido a una falta o negligencia, daños al equipo de movilidad u otro equipo específico utilizado por una persona con discapacidad o una persona con movilidad reducida o el extravío de dicho equipo, tendrá que abonar a la persona con discapacidad o la persona con movilidad reducida una indemnización equivalente al valor de sustitución del equipo correspondiente o, cuando sea posible, al coste de la reparación.

Derecho a presentar reclamaciones a los transportistas y a los organismos nacionales de ejecución: Los pasajeros podrán presentar reclamaciones a los transportistas y a los operadores de terminal en un plazo de dos meses a partir de la fecha en que se haya prestado o debía haberse prestado el servicio.

El transportista o el operador de terminal deberá implantar un sistema de tramitación de reclamaciones. En el marco de dicho sistema, deberá notificar al pasajero en el plazo de un mes tras recibir la reclamación si considera la reclamación documentada, rechazada o en curso de examen. El transportista o el operador de terminal deberá dar al pasajero una respuesta definitiva en el plazo de dos meses a partir de la recepción de la reclamación.

5) **Alojamiento (hoteles)**

Son **derechos de los clientes o usuarios de los establecimientos hoteleros**:

-Ser informado antes de la contratación de un servicio turístico, tanto en la publicidad del establecimiento como en cualquier medio de comercialización que se emplee para la venta de dichos servicios, del precio que le será aplicado, impuestos

incluidos, y del detalle de las partidas y conceptos que lo integrarán.

-Ser atendidos de forma profesional, hospitalaria y cortés, recibiendo las prestaciones que hayan sido ofertadas, publicitadas y contratadas con la calidad y servicios que correspondan a la categoría del establecimiento, detallándose en la facturación los servicios que se les hayan prestado.

-La veracidad en la información y publicidad suministrada por la empresa titular del establecimiento sobre los servicios ofertados y los recursos turísticos, costumbres, riquezas artísticas, culturales y naturales existentes en los lugares visitados, próximos al establecimiento.

-La garantía de seguridad sobre sus personas y bienes, así como la protección de sus derechos en calidad de consumidores, pudiendo formular reclamaciones y ejercitar los procedimientos administrativos y judiciales idóneos para el mantenimiento y reposición de sus derechos.

Y cuantos otros derechos se deriven de la normativa vigente en atención a su condición de clientes. Si no te atienden bien o no cumplen lo acordado, tienes derecho a solicitar una hoja de reclamaciones y a manifestar tu descontento.



La **compra de la mayoría de los billetes** de

autobuses turísticos o de autocares, trenes y aviones se puede realizar en agencias de viaje, por teléfono o en la propia estación o aeropuerto o por Internet. En la actualidad está muy extendida la modalidad de compra de billetes y reservas de hoteles a través de Internet.

Debes conocer las condiciones de cancelación que van en función del tipo de billete y seguro y del momento en que se efectúa la compra o reserva de billetes.

Normalmente el transporte de equipaje está incluido en el precio del billete. Pero, tendrás que informarte sobre el límite máximo de peso en la compañía con la que viajas para saber qué y cuánto equipaje puedes llevar.

Reclamaciones

Conserva el billete u otro título válido de transporte, ya que pueden requerírtelo en cualquier momento hasta el final del trayecto. Además lo necesitarás para presentar las reclamaciones ante las posibles incidencias que surjan.

Llega al lugar de salida con tiempo de sobra. Especialmente si utilizas el transporte aéreo has de presentarte con suficiente antelación a la hora de embarque establecida.

Comprueba que ye han entregado el correspondiente talón al facturar el equipaje. Exige que el viaje se ajuste a lo contratado en cuanto a vehículo, ruta, horario, etc.

En caso de problemas, primero hay que intentar solucionarlos con el prestador del servicio. Las agencias de viajes, aeropuertos, estaciones de tren y autobús y los establecimientos turísticos: restaurantes, hoteles, campings, etc., tienen la obligación de disponer de hojas de reclamaciones que los consumidores pueden solicitar para exponer el motivo de sus quejas.

Se debe **conservar toda la documentación** relativa al servicio contratado en aras de justificar una reclamación (factura, tique, contrato, catálogo publicitario, etc.).

Si no estás conforme con el servicio:

- Utiliza las hojas de reclamaciones.
- Recuerda que la reclamación se puede presentar en los Servicios de Consumo de las comunidades autónomas, en las Oficinas Municipales de Información al Consumidor de su ayuntamiento, en las Asociaciones de Consumidores y Usuarios, así como en las Juntas Arbitrales de Consumo. Y por supuesto, en los Tribunales de Justicia.

Y por último, pero no menos importante, recuerda que la reclamación, no sólo contribuye al beneficio del ciudadano, sino a la mejora de los servicios.

¿QUÉ PUEDO HACER YO?

Informarte sobre tus derechos para saber cómo protegerlos y defenderlos.

PARA SABER MÁS...

- Derechos de los viajeros de autobús y autocar en la Unión Europea
- Derechos de los viajeros de Ferrocarril en la Unión Europea
- Derechos de los pasajeros en el transporte aéreo
- Bebés, menores y embarazadas
- Atención al viajero
- Derechos generales de los pasajeros que viajan por mar y por vías navegables
- Derechos de los viajes combinados y servicios de viaje vinculados
- Actualización de la parte pública del Programa Nacional de Seguridad para la Aviación Civil