

LEGÁLITAS

# Derechos del viajero

Manual de Supervivencia Jurídica





**Legálitas es la legaltech española líder en asesoramiento jurídico para familias, autónomos y pymes**, con más de 20 años de experiencia en el sector, innovando y utilizando la tecnología para garantizar la máxima calidad en los procesos. Así, nos anticipamos a los problemas de los ciudadanos y les ayudamos en su día a día de una manera sencilla, accesible y eficaz.

Por ello, ponemos a tu disposición una colección de Manuales de Supervivencia Jurídica, para que cualquier persona ajena al mundo de la abogacía, tenga la oportunidad de saber cuáles son sus derechos y deberes en diferentes aspectos de la vida: vivienda, vehículo, familia, uso de internet, etc.

La lectura de este manual te ayudará a sobrevivir jurídicamente en un entorno en el que cada vez es más necesaria la presencia de un abogado. Si después de haberlo hecho, todavía te quedan preguntas sin responder, te invitamos a llamar a Legálitas para que puedan ser resueltas. Contamos con más de 800 abogados expertos dispuestos a ayudarte y una red nacional de 277 despachos por toda España.

## **Legálitas**

Vía de los Poblados, 3  
Parque Empresarial Cristalia, Edificio 5, planta 5ª  
28033, Madrid  
911 513 715  
[info@legalitas.es](mailto:info@legalitas.es)

# Derechos del viajero

Manual de Supervivencia Jurídica

## **Antes de viajar**

## **Durante el viaje**

- Avión
- Autobús
- Tren
- Hoteles



En esta guía elaborada por los expertos en derechos de los consumidores de Legálitas, vamos a abordar uno de los problemas que más consultan generan a nuestros abogados, los derechos de los viajeros, tanto antes de realizar el viaje, como durante el mismo en trenes, autobuses, aviones o los propios hoteles.

## ✓ Antes de viajar

Antes de contratar el viaje es importante guardar información como la publicidad, la oferta en cuestión, el presupuesto y el precio que este indica, puesto que estos documentos constituyen los pilares básicos sobre los que se van a sustentar nuestros derechos.

Debemos tener presente que el contrato o las condiciones de contratación son las “reglas del juego” entre las partes a fin de exigir tus derechos o cumplir con nuestras obligaciones; asimismo es muy aconsejable guardar todas las facturas o tickets de todo lo pagado, así como billetes de vuelo o tarjetas de embarque, ya que serán elementos esenciales en el caso de tener la necesidad de presentar una reclamación. También debemos tener en cuenta cuál es el régimen de garantías asociados al producto que estamos comprando. Además, hay que saber que según el tipo de viaje se tendrán unos derechos y, por lo tanto, una forma diferente de cómo reclamarlos.

## Durante el viaje

### Vuelos

Conforme a lo dispuesto en el Reglamento CE N° 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de febrero de 2004, por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos, aplicable a los pasajeros que partan de aeropuerto situado en la Unión Europea y a los pasajeros que partan de tercer país con destino a la Unión Europea cuando el transportista aéreo sea comunitario:

En caso de cancelación de un vuelo, el pasajero tiene derecho a obtener una indemnización y además a optar bien por el reembolso del billete o bien por un transporte alternativo; además tendrán derecho a "atención".

Hay que tener en cuenta que, no hay derecho a obtener indemnización cuando el transportista pruebe que la cancelación se debe a circunstancias de fuerza mayor, como causas meteorológicas. Los fallos técnicos o las huelgas por lo general no vienen considerándose circunstancias de fuerza mayor. Tampoco cuando se informe a los pasajeros de la cancelación con esta antelación:

- Con 2 semanas de antelación con respecto a la hora de salida prevista.
- Entre 2 semanas y 7 días de la hora de salida y se les ofrezca un transporte alternativo que les permita salir en menos de 2 horas de antelación con respecto a la hora de salida prevista y llegar a su destino final en menos de 4 horas de retraso respecto a la hora de llegada prevista.
- Con menos de 7 días de antelación con respecto a la hora de salida prevista y se les ofrezca otro vuelo que les permita salir en menos de 1 hora de antelación respecto a la hora de salida prevista y llegar a su destino final con menos de 2 horas de retraso respecto a la hora de llegada prevista.

En los demás, casos, el pasajero tiene derecho a indemnización por cancelación de vuelo, en las siguientes cuantías, según la distancia del vuelo en kilómetros:

- 250 euros para vuelos de hasta 1500 kilómetros;
- 400 euros para los vuelos intracomunitarios de más de 1500 kilómetros y para los demás vuelos de entre 1500 y 3500 kilómetros;
- 600 euros para todos los vuelos.

Si se ofrece a los pasajeros transporte alternativo, el transportista podrá reducir en un 50% la indemnización, cuando la diferencia entre la hora real de llegada respecto a la prevista:

- No > 2 horas, para vuelos de hasta 1500.
- No > 3 horas, para vuelos intracomunitarios de > 1500 km. y para todos los demás vuelos de entre 1500 y 3500 km.
- No > 4 horas, para el resto.



La compensación se abona en metálico, por transferencia bancaria, cheque o, previo acuerdo firmado por el pasajero, bonos de viaje u otros servicios.

Además de la indemnización, el pasajero tendrá que optar entre el reembolso o el transporte alternativo:

- Si opta por el reembolso, se debe reintegrar el coste íntegro del billete como máximo en 7 días. Se reintegrará la parte del viaje no efectuada. Si el vuelo ya no tiene razón de ser (por ejemplo, una boda, una reunión, etc.), también se le reintegrará la parte del viaje sí efectuada con anterioridad al retraso.
- Transporte alternativo: conducción hasta el destino final en condiciones de transporte comparables lo más rápido posible, o en fecha posterior que convenga al pasajero, en función de los asientos disponibles.

Por último, no olvidemos reclamar el “Derecho a atención” en caso de cancelación. Corresponde gratuitamente a los pasajeros dos llamadas telefónicas, télex o mensajes de fax, o correos electrónicos, comida y refrescos suficientes, alojamiento, si el tiempo de espera lo requiere, así como transporte a ese lugar. En este servicio, se prestará atención especial a las necesidades de los menores, personas con movilidad reducida y a sus acompañantes.



En caso de retraso en el vuelo, el Tribunal de Justicia de las Comunidades Europeas, en sentencia de 19 de noviembre de 2009, considera que el pasajero que sufre un retraso de 3 o más horas en llegar a su destino es equiparable al pasajero cuyo vuelo ha sido cancelado y se le ofrece un transporte alternativo. Por lo que también el pasajero que ha sufrido ese retraso tendría derecho a indemnización.

A las indemnizaciones previstas legalmente en los puntos anteriores, se pueden añadir aquellos daños que a título individual el viajero pueda acreditar y cuantificar, como por ejemplo servicios pagados que ya no pueda disfrutar ni reembolsarse, o gastos en que haya incurrido a raíz de estas cancelaciones o retrasos de los vuelos: no poder acudir a tiempo a una celebración de un evento (entierro, boda...), laboral (reunión, entrevista de trabajo...), perder una conexión con otro viaje ya sea de negocios o vacaciones.... Es importante que se pueda acreditar documentalmente lo reclamado, conservando los documentos que avalan la reclamación como los billetes de vuelo, tarjetas de embarque...

Si el problema en el vuelo ha sido con el equipaje, por ejemplo, retraso en la entrega, pérdida o deterioro, la aerolínea será responsable de abonar una indemnización que puede llegar entorno a los 1.200€ a menos que al embarcar haga una declaración de valor del contenido de su equipaje contratando para ello un seguro adicional.

La pérdida no se considerará como tal hasta que no transcurran 21 días desde la desaparición, si la entrega fuera dentro de ese plazo se considera que ha existido un retraso. La comunicación de esta situación a la compañía debe realizarse en el menor plazo de tiempo posible, tratándose de equipaje facturado, en 7 días, cumplimentando el PIR (Parte de irregularidad de equipaje).

## **Autobús**

Conforme a la normativa aplicable dispuesta en el Reglamento (UE) nº 181/2011 del Parlamento Europeo y del Consejo de 16 de febrero de 2011 sobre los derechos de los viajeros de autobús y autocar, así como en la Ley de Ordenación de los



Transportes Terrestres; también hay que tener en cuenta las reglamentaciones internas de las empresas de transportes.

Con el pago del billete, el viajero se convierte en beneficiario del Seguro Obligatorio de Viajeros (SOV) por el que puede reclamar compensaciones si se produce un accidente y sufre daños corporales.

El Reglamento de la Unión Europea se aplica, a los servicios regulares de distancia igual o superior a 250 km. Si la distancia del servicio regular fuera inferior, se aplicarán en todo caso las normas relativas a los derechos de accesibilidad de personas con discapacidad o con movilidad reducida, las normas mínimas de información al consumidor y los sistemas de tramitación de las reclamaciones a disposición de los viajeros. Estas disposiciones también se aplican a los servicios discrecionales cuando el punto de salida o de llegada esté situado en el territorio de un Estado miembro, junto con las normas del Reglamento que regulan las indemnización y asistencia en caso de accidente y las relacionadas con la movilidad. En los servicios regulares cuya distancia programada sea superior a los 250 km, los viajeros tendrán los siguientes derechos:



1. Ser informados del retraso o cancelación, así como de la nueva hora de salida prevista en su caso, lo antes posible y como máximo 30 minutos después de la hora de salida programadas.
2. En los viajes que tengan duración superior a tres horas, en situaciones de cancelación o de retraso de más de 90 minutos, que no sea por causas de condiciones climáticas extremas o a grandes catástrofes naturales, el transportista ofrecerá al viajero gratuitamente comida, bebida siempre que se disponga de ello, así como alojamiento y traslado, pudiendo limitar a 80 €/noche y un máximo de dos noches el coste total del alojamiento.
3. En caso de overbooking, cuando el transportista prevé un retraso superior a 120 minutos o que el servicio va a cancelarse, los pasajeros tienen derecho a elegir un recorrido alternativo y el reembolso del precio del billete completo con un servicio de vuelta gratuito al punto de partida. Además, el pasajero tendrá derecho a la indemnización del 50% del billete si el transportista no puede ofrecer el reembolso o el recorrido alternativo.
4. En caso de avería del autocar durante el viaje, el transportista deberá enviar otro autobús.
5. En caso de daño o pérdida al equipaje, la responsabilidad del transportista se limita a 450 euros por pieza, salvo pacto más favorable al viajero.

Los viajeros pueden presentar reclamaciones al transportista en los 3 meses siguientes a la fecha del viaje, debiendo el transportista resolver en el plazo máximo de 3 meses desde que recibió la reclamación. Estos plazos no se aplican a las indemnizaciones por fallecimiento, lesiones personales, pérdida o daño del equipaje en caso de accidente. En caso de que se infrinja el reglamento, los pasajeros pueden presentar reclamaciones ante la Junta Arbitral de Transporte correspondiente a su Comunidad Autónoma.

## Tren - AVE

Los derechos de los pasajeros se contienen en la Ley 38/2015, de 29 de septiembre, del sector ferroviario, así como en las Condiciones Generales del Contrato de Transporte de Viajeros de Alta Velocidad y Larga Distancia:

El precio del transporte se fijará libremente por Renfe, sin perjuicio de que puedan imponerse tarifas máximas obligatorias para transporte ferroviario sometidos a obligaciones de servicio público.

Todo viajero provisto de billete podrá llevar bajo su responsabilidad, en los lugares destinados al efecto, hasta dos bultos de mano de 20 Kg de peso entre los dos y 70 x 50 x 25 cm de tamaño máximo cada uno.

Los objetos olvidados por los viajeros se conservarán por Renfe durante dos meses, llevándose de todos ellos un registro especial. Pasado ese plazo serán subastados.

Si durante el viaje, se desea cambiar a una plaza de categoría superior, debe ponerse en conocimiento del personal de Renfe y abonar la diferencia de precio.



De igual modo debe poner en conocimiento del personal su deseo de prolongar el viaje, debiendo abonar la diferencia de precio que suponga y siempre que haya disponibilidad de plazas.

Si el viajero interrumpe el viaje en tránsito abandonando el tren invalida su billete y no podrá retomarle otro tren, a menos que las particulares condiciones del billete lo permitieran.

El viajero que no disponga de billete debe abonar como sanción el doble del precio del billete y si no lo hiciera, deberá abandonar el tren.

Renfe debe tener a disposición de los usuarios un libro de reclamaciones conforme al modelo oficial, que los clientes podrán utilizar durante el mes siguiente a que suceda una incidencia de la que deseen presentar queja.

Los usuarios podrán instar la defensa de sus derechos ante las juntas arbitrales de transporte y, en todo caso, ante los tribunales de justicia.

Las víctimas de los accidentes ferroviario de competencia estatal y sus familiares tendrán derecho a una asistencia integral.



El cliente ante una interrupción del servicio ferroviario tiene derecho, a su elección, a obtener de Renfe el transporte en otro tren u otro modo de transporte, en condiciones equivalentes a las pactadas o bien a que le devuelvan el precio pagado por el servicio.

En general los billetes una vez adquiridos, podrán ser anulados hasta 5 minutos antes de la salida, con un cargo del 20% del precio del billete en concepto de gastos de anulación. De igual modo, en general cabe el cambio de billete, con un coste del 10% del precio en concepto de gastos de cambio y dentro de las condiciones establecidas por Renfe. No obstante, es posible que el billete esté sujeto a condiciones especiales de cambio o anulación.

En caso de retraso en más de 1 hora en la hora prevista de llegada, siempre que no sea ocasionado por causa de fuerza mayor, el viajero tendrá derecho a una indemnización equivalente al 50% del precio billete utilizado. Y si el retraso en la llegada es superior a hora y media, la indemnización será equivalente al total del precio pagado.

En caso de cancelación del viaje por parte de Renfe siempre que no sea por causas de fuerza mayor, el viajero tendrá derecho a la devolución del precio pagado. Si la cancelación es en las 48 horas previas al viaje, Renfe, a elección del viajero, podrá proporcionarle transporte alternativo o devolverle el precio pagado. Si la cancelación se produce en las 4 horas previas a la salida, el cliente además tendrá derecho a una indemnización consistente en el doble del precio que pagó.

En caso de interrupción del viaje en tránsito siempre que no sea por causa de fuerza mayor, Renfe deberá facilitar un transporte alternativo en condiciones equivalentes a las pactadas. Y si el tiempo de interrupción es superior a 1 hora Renfe debe sufragar, en su caso, los gastos de manutención y hospedaje del viajero durante el tiempo que dure la interrupción.

## Hoteles

Falta de habitaciones, ausencia de piscina, restaurante cerrado... son algunas de esas situaciones que el viajero puede encontrarse al llegar al hotel elegido. Cuando el cliente llega al hotel y el alojamiento no cumple con alguna de esas condiciones contratadas se puede reclamar.

Es posible solicitar ser reubicados si el establecimiento hotelero no cumple con lo contratado para disfrutar de los servicios requeridos. El cliente podrá ser alojado en el mismo establecimiento o en uno de similares o superiores características.

A su regreso de vacaciones, el usuario podrá realizar un escrito de reclamación fehaciente para que procedan a la devolución parcial o total del dinero invertido en función de las vicisitudes sufridas durante su estancia, así como solicitar indemnización por los daños y perjuicios que se puedan cuantificar o acreditar.

Si se tratara de un viaje combinado, además el viajero tiene derecho a reclamar a la agencia o al organizador. Sin embargo, conviene saber que en los casos en que una vez iniciado el viaje haya de suspenderse por causas ajenas tanto a la agencia como al consumidor, en especial cuando se produzcan catástrofes naturales, (huracanes, terremotos, volcanes en erupción, etc.) que no hayan podido preverse antes de la salida, la agencia no estará obligada a responder por los daños que sufra el consumidor por la no prestación de los servicios correspondientes, pero sí será obligatorio que le presten la asistencia para superar las dificultades en que se encuentren los viajeros. Sin embargo, cuando estos fenómenos naturales fueran previsibles antes de la salida del viaje porque existieran partes meteorológicas, sismográficas, oceanográficas o de cualquier otra especie que indicaran la posibilidad con cierta certeza de que ocurrieran estos desastres, se le podrán exigir responsabilidades a la agencia por falta de diligencia y por poner en peligro la vida y la integridad de las personas que contrataron con ella.

**LEGÁLITAS**