



**Derechos de las  
personas viajeras**

**Viajes en  
barco**





# Normativa (I)



Los derechos de los pasajeros que viajan por mar y vías navegables están regulados en el Reglamento (UE) nº 1177/2010 sobre derechos de los pasajeros que viajan por mar y vías navegables, que se aplica en los países de la Unión Europea desde diciembre de 2012.





# Derechos mínimos recogidos en el reglamento comunitario (I)

**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.





# Derechos mínimos recogidos en el reglamento comunitario (II)

No obstante, los pasajeros de **cruceros** tiene derecho a la información y asistencia, pero **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, ya que se trata de un **viaje combinado**, cuya regulación se encuentra en los artículos 150 a 166 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.





# Servicios no protegidos por el reglamento comunitario

**El citado Reglamento no se aplicará, sin embargo, a determinados servicios:**

- Buques que transporten un máximo de 12 personas pasajeras.
- Buques con una tripulación de tres o menos personas o cuyo servicio cubra una distancia inferior a 500 metros, en un solo sentido.
- Buques no propulsados por medios mecánicos o buques históricos que transporten hasta 36 pasajeros.
- Circuitos de excursión y turísticos, excepto los cruceros.





# **Derecho a la información (I)**

**Todos los pasajeros que viajen por mar y por vías navegables tienen derecho a información adecuada durante el viaje acerca de:**

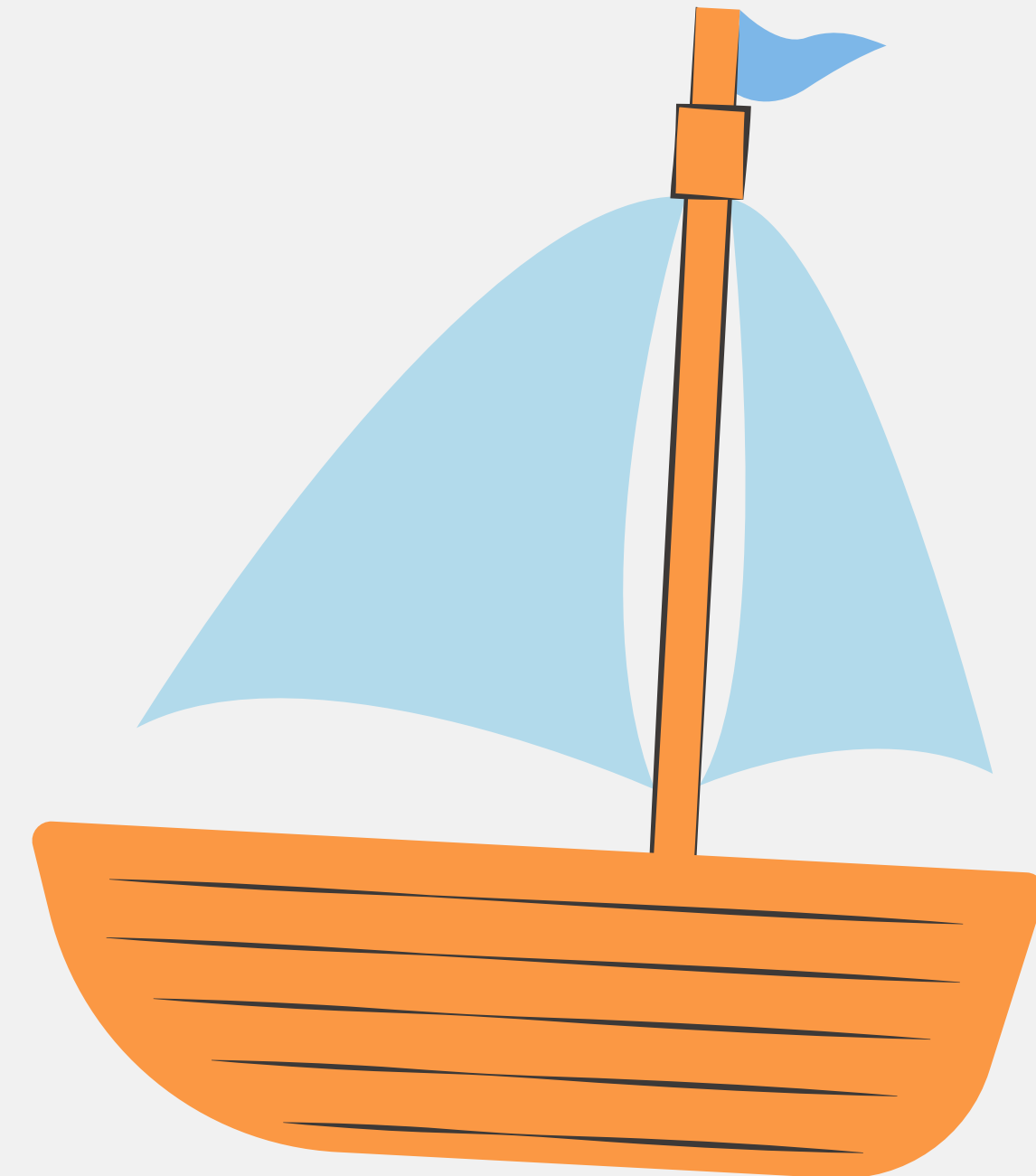
- Sus derechos como pasajero,
- Los datos necesarios para ponerse en contacto con los organismos nacionales de ejecución,
- Las condiciones de acceso al transporte aplicables a las personas con discapacidad o las personas con movilidad reducida.





# Derecho a la información (II)

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 o del lugar de establecimiento del transportista o proveedor de billetes en la Unión Europea, en el momento de la adquisición de billetes de servicios y cruceros de transporte de pasajeros por mar y por vías navegables.



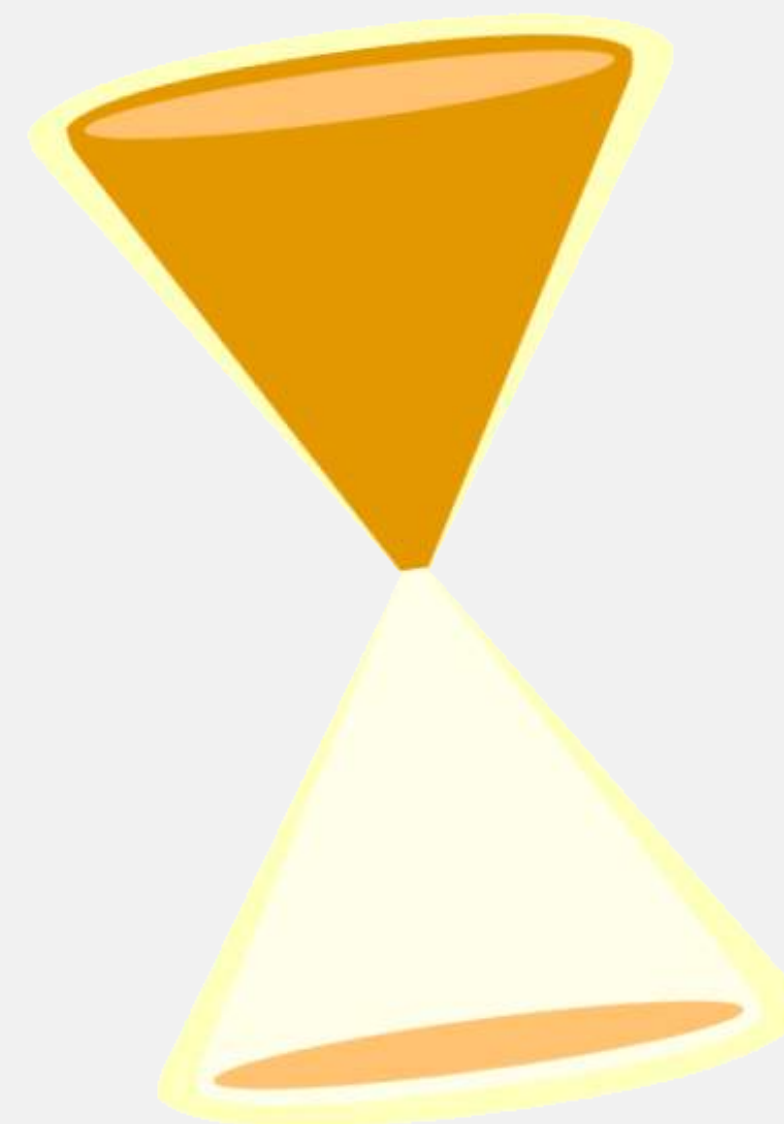




# Derecho a asistencia (I)

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.





## Derecho a asistencia (II)

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 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 indemnización por retraso (I)

**Los pasajeros podrán solicitar al transportista una indemnización del 25 % del precio del billete en caso de que 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.





# Derecho a indemnización por retraso (II)

**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.





# Derecho a indemnización por retraso (III)

El transportista estará **exento** de la obligación de abonar una indemnización a los pasajeros en caso de retraso en la llegada, si demuestra que el retraso es debido 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.





# Personas con movilidad reducida (I)

Las personas con discapacidad o personas 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, 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.





# Personas con movilidad reducida (II)

Si no fuera 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 que hayan notificado al transportista sus necesidades específicas y se les deniegue el embarque, podrán elegir entre el reembolso y el transporte alternativo, estando este condicionado a que se cumplan los requisitos en materia de seguridad.





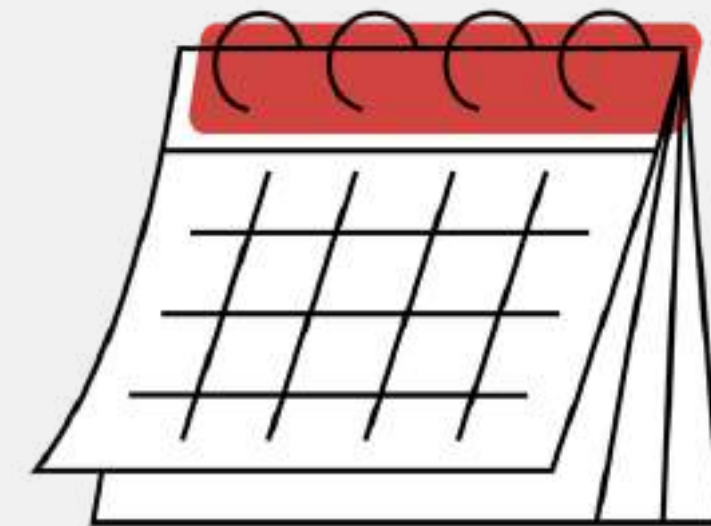


# Personas con movilidad reducida (III)

El **coste** de las reservas o billetes de las personas con discapacidad o personas con movilidad reducida tendrán **el mismo** coste que los **demás pasajeros**.

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, o el extravío de dicho equipo, tendrá que abonar una indemnización equivalente al valor de sustitución del equipo correspondiente o, cuando sea posible, al coste de la reparación.





# ¿Cuándo reclamar?

- Si no se tuvieron en cuenta tus derechos como persona discapacitada o de movilidad reducida.
- Si no te han ofrecido asistencia en caso de cancelación o retraso en la salida, a partir de los 90 minutos de la hora programada.
- Si no te indemnizaron en caso de retraso en la llegada, con arreglo al coste del precio del billete.

Debes conservar el billete, talón de equipaje y demás documentos utilizados. La reclamación debe ser clara, concisa y legible, y es importante consignar con precisión fecha, hora, lugar y causas de la reclamación, así como los datos personales del reclamante y de su trayecto. Tanto los transportistas como los operadores de terminal dispondrán de un mecanismo accesible de tramitación de las reclamaciones. Desde el Ministerio de Transportes y Movilidad se facilita un formulario de reclamación.





# Plazo para reclamar

- Dispones del plazo de dos meses contados a partir de la fecha en que la empresa prestó –o debió prestar– el servicio de transporte para presentar una reclamación.
- La empresa debe responder en el plazo de un mes, bien para notificarte la resolución a la reclamación, o bien para comunicarte que está en trámite. Si bien, debe proporcionar la respuesta definitiva en el plazo de dos meses desde la fecha de recepción de la reclamación.  
En caso de no recibir respuesta, o no ser satisfactoria, puedes presentar una reclamación ante los organismos nacionales de ejecución. En España, son las autoridades de consumo.
- Si el incidente sucede en un puerto de la Unión Europea (no España), o en un viaje que finalizó en ese puerto, se deberá remitir la reclamación al organismo correspondiente. Consultar el Listado de contactos de las autoridades nacionales para velar el cumplimiento del Reglamento (UE) N° 1177/2010.



# Unos consejos de la Unión de Consumidores de Aragón

¿Necesitas ayuda?

**Zaragoza:**

C/ Alfonso I, n° 20, entlo. centro, 50003 Zaragoza

Tel. 976 39 76 02 / Fax 976 39 86 30

[info@ucaragon.com](mailto:info@ucaragon.com)

**Teruel:**

C/ Yagüe de Salas 16, 4º izd. Edificio Social «Ciudad de Teruel»

605 026 984 / 628 824 443

[teruel@ucaragon.com](mailto:teruel@ucaragon.com)

