



**Derechos de las  
personas viajeras**

**Viajes en  
ferrocarril**



# Normativa

Los derechos y obligaciones de los viajeros de ferrocarril están regulados en:

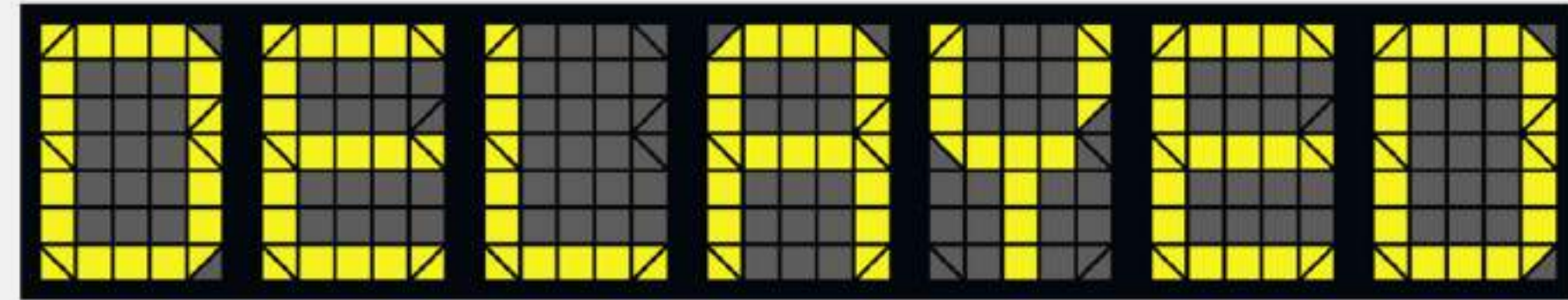
- Ley 16/1987, de 30 de julio, de Ordenación de los Transportes Terrestres
- Ley 38/2015, de 29 de septiembre, del Sector Ferroviario
- Real Decreto 2387/2004, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento del Sector Ferroviario
- Reglamento (UE) 2021/782 del Parlamento europeo y del Consejo, de 29 de abril, sobre los derechos y las obligaciones de los viajeros por ferrocarril





# Información

Las compañías están obligadas a informar a los viajeros de los retrasos, cancelaciones y suspensiones de trenes tan pronto como dispongan de esa información.





# Derechos de las personas pasajeras en caso de cancelación (I)

La cancelación del viaje, siempre que no concurren causas de fuerza mayor, supone la imposibilidad de iniciar el mismo en las condiciones previstas en el título de viaje. En los supuestos de cancelación del servicio, el viajero contará con el **derecho de devolución** del precio abonado por el mismo





# Derechos de las personas pasajeras en caso de cancelación (II)

Si la cancelación se produjera en las 48 horas previas a la fijada para el inicio del viaje, la empresa transportista se obliga, a elección del viajero, a proporcionar un transporte en otro tren u otro modo de transporte, en condiciones equivalentes a las pactadas o a devolverle el precio abonado por el servicio.





# Derechos de las personas pasajeras en caso de cancelación (III)

Si la persona viajera fuera informada de la cancelación en las 4 horas previas a la fijada para su inicio, gozará del derecho, además, de una indemnización a cargo de la empresa transportista que consistirá en el doble del importe del título de transporte.





# Interrupción del viaje

- La interrupción del viaje, siempre que no concurran causas de fuerza mayor, supone la **paralización del mismo** mientras estuviera teniendo lugar el viaje.
- En los casos de interrupción del servicio, la empresa transportista quedará obligada a **proporcionar transporte**, a la mayor brevedad posible, en otro tren u otro modo de transporte, en condiciones equivalentes a las pactadas.
- Además, en el caso de que el tiempo de interrupción sea superior a 1 hora de duración del viaje, la empresa transportista estará obligada a sufragar, en su caso, los **gastos de manutención y hospedaje** del viajero durante el tiempo que dure la interrupción.





# Derechos de las personas pasajeras en caso de retraso (I)

- En caso de **retraso de más de una hora**, los viajeros tienen derecho a recibir alimentos y bebidas gratuitos en una cantidad que sea razonable habida cuenta del tiempo de espera, si puede razonablemente suministrarse.
- Si el **tren está bloqueado**, la compañía ferroviaria tiene que organizar el transporte de los viajeros desde el punto donde se encuentre aquel hasta la estación de partida o hasta un punto de salida alternativo o hasta el destino final del servicio cuando ello sea materialmente posible.







# Derechos de las personas pasajeras en caso de retraso (II)

## Reglamento sector ferroviario (todos los operadores: Renfe, Iryo y Ouigo)

- Retrasos = o > a 60´: devolución del 50% del importe el billete
- Retrasos > a 90´: devolución del 100% del billete

### ¿Qué ofrece Renfe?

- Si el viajero solicita la indemnización en efectivo o tarjeta de crédito, el solicitante recibirá el reembolso del 50% del importe del billete en caso de retraso de 60 minutos y del 100% si supera los 90 minutos.
- Si el viajero solicita la devolución en un vale de compra para otro billete de tren, tiene derecho a un reembolso equivalente al 150% en euros sobre el importe a indemnizar.
- Si el viajero elige cobrar esa indemnización en puntos de programa de fidelización de la tarjeta Más Renfe, los nuevos “Renfecitos”, obtendrá un reembolso del 200% en puntos sobre el importe a indemnizar .

**Recuerda que la devolución se generará a partir de la solicitud del viajero 24 horas después de la fecha y hora de la salida prevista del tren, con un tiempo máximo para la reclamación de tres meses.**





# Personas con movilidad reducida (I)

- Las empresas ferroviarias y los administradores de estaciones establecerán unas **normas de acceso no discriminatorias** aplicables al transporte de personas con discapacidad y personas de movilidad reducida.
- Las **reservas** y los billetes se ofrecerán a las personas con discapacidad y a las personas de movilidad reducida **sin coste adicional**.





# Personas con movilidad reducida (II)

- No se les podrá denegar una reserva o la expedición de un billete, ni se les podrá pedir que viajen acompañadas de otra persona, a menos que sea estrictamente necesario para cumplir las normas de acceso no discriminatorias que las empresas ferroviarias y los administradores de estaciones deben establecer.





## Personas con movilidad reducida (III)

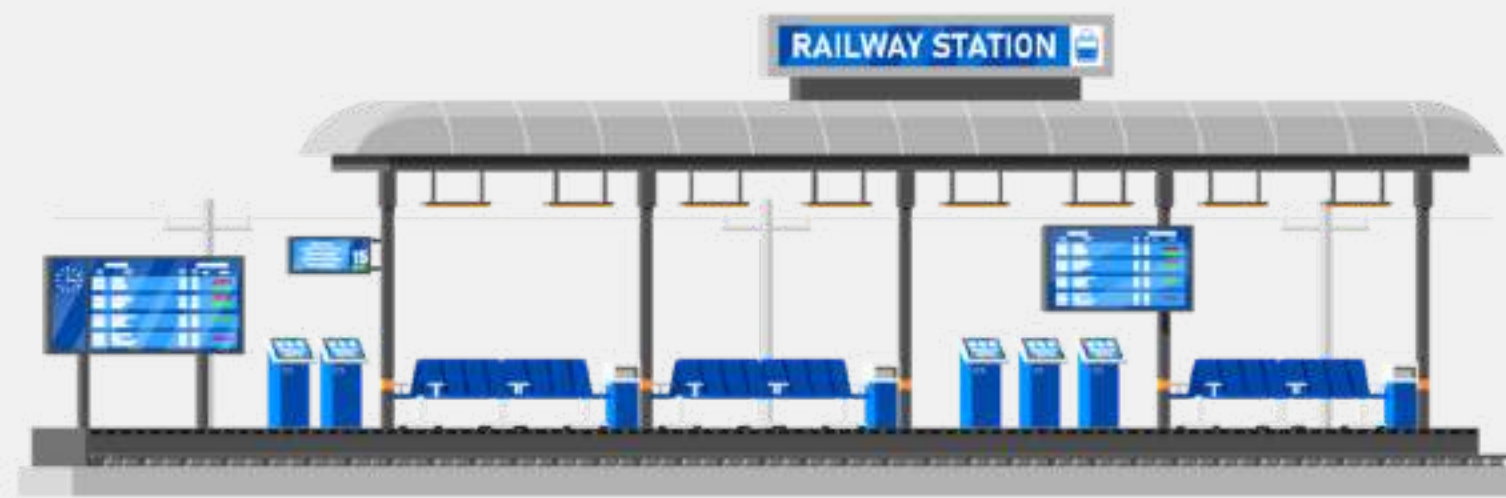
- Si en base a estas normas tuviera lugar la denegación de reserva o de billete, o la exigencia de acompañamiento, la empresa ferroviaria, el proveedor de billetes o el operador turístico que adoptara la decisión deberá informar por escrito sobre los motivos correspondientes a la persona con discapacidad o de movilidad reducida afectada en un plazo de cinco días hábiles a partir de la fecha de la denegación o exigencia mencionadas.





# Personas con movilidad reducida (IV)

- A la salida de la persona con discapacidad o de movilidad reducida de una estación de ferrocarril dotada de personal, durante su tránsito por la misma o a su llegada a ella, el administrador de la estación ofrecerá asistencia gratuita de modo que dicha persona pueda embarcar en el tren saliente o desembarcar del tren entrante para el que haya adquirido un billete, sin perjuicio de las normas de acceso no discriminatorias que dichos administradores de las estaciones deben establecer.





## Personas con movilidad reducida (V)

- Las compañías ferroviarias prestarán gratuitamente a las personas con discapacidad y a las personas de movilidad reducida la asistencia necesaria a bordo de los trenes, y en el momento de embarcar en un tren y desembarcar de él.
- La prestación de asistencia estará supeditada a la condición de que se notifique la necesidad de tal asistencia a la empresa ferroviaria, al administrador de la estación, al proveedor de billetes o al operador de viajes al que se le haya comprado el billete como mínimo 24 horas antes del momento en que se precise la asistencia.





## Personas con movilidad reducida (VI)

- La persona con discapacidad o de movilidad reducida deberá presentarse en el lugar designado a la hora estipulada por la empresa ferroviaria o por el administrador de la estación que prestan la asistencia.
- Esta hora estipulada no podrá anteceder en más de 60 minutos a la hora de salida publicada, o a la hora a la que se pide a todos los viajeros que embarquen.
- Si no se ha estipulado ninguna hora límite, habrá de presentarse en el lugar designado al menos 30 minutos antes de la hora de salida publicada o de la hora a la que se pide a todos los viajeros que embarquen.





## Personas con movilidad reducida (VII)

- Pérdida o daños sufridos por sillas de ruedas y otros equipos de movilidad.
- No existe ninguna limitación económica si la empresa ferroviaria es responsable del extravío o de los daños que pueda sufrir el equipo de movilidad.
- En este caso, la responsabilidad cubre el extravío de la totalidad o de una parte del equipo de movilidad u otro material específico utilizado por personas con discapacidad o de movilidad reducida.







# Equipaje de mano

- El transportista solo será responsable del daño resultante de la pérdida total o parcial o de la avería o daños que pudieran sufrir los objetos, equipaje de mano o animales cuya vigilancia incumba al viajero, cuando esta pérdida o daño haya sido causado por culpa del transportista.
- La empresa transportista estará exenta de responsabilidad cuando la pérdida o el daño se deban a culpa del viajero o a circunstancias ajenas a la explotación ferroviaria que no pudo evitar y cuyas consecuencias tampoco pudo impedir.





# Equipaje facturado

El transportista será responsable del extravío o daños derivados de la pérdida total o parcial, o de la avería, del equipaje facturado.





# Equipaje facturado

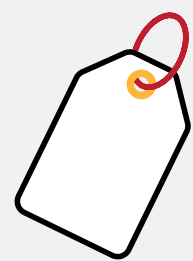
El transportista quedará exento de esta responsabilidad cuando la avería, daño o retraso en la entrega sea atribuible al viajero y en la medida en que esta avería o daño se derive de los riesgos especiales inherentes a una o varias de las circunstancias siguientes:

- **Falta o defecto de embalaje**
- **Naturaleza especial de los equipajes**
- **Expedición como equipajes de objetos excluidos del transporte.**

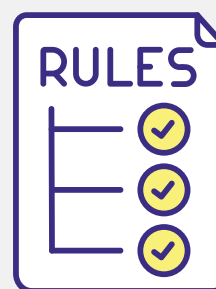




# Equipaje antes de viajar



Etiquetar las maletas y equipaje de mano.



Comprobar las normas sobre equipaje. Cada empresa establece sus propias normas sobre dimensiones, nº de bultos, tipo de mercancías permitidas a bordo, así como las tasas suplementarias que deben abonarse...



Hacer una foto de la maleta y su contenido para facilitar su identificación en caso de pérdida.



Evitar llevar objetos de valor en el equipaje.



Si se viaja con equipaje especial -por ejemplo, instrumentos musicales, tablas de surf, o bicicletas- antes de comprar el billete, consultar con la empresa ferroviaria.





# Equipaje perdido

Se puede considerar que un bulto está perdido cuando no haya sido entregado o puesto a disposición del propietario dentro de los 14 días siguientes a la petición de entrega.





# Cómo reclamar

- Conserva el billete hasta el final de trayecto por si es preciso realizar alguna reclamación por alguna irregularidad en el viaje.
- Las empresas ferroviarias ofrecerán a los viajeros amplia información sobre la forma de ponerse en contacto con el sistema de tramitación de reclamaciones.
- Deben disponer de aplicaciones informáticas que permitan a los usuarios acceder a un formulario electrónico para realizar la reclamación.
- Además, deben disponer de un libro de reclamaciones “físico”, para que el usuario opte por cualquiera de estas dos vías.





# Reclamación electrónica

Para facilitar la presentación de las reclamaciones electrónicas, todas las páginas web en las que puedan adquirirse o reservarse títulos de viaje deberán incluir un enlace directo a la aplicación informática en la que los usuarios del transporte ferroviario puedan realizar sus reclamaciones. Deberán permitir al reclamante conservar un justificante que acredite la realización de la reclamación y el contenido de la misma, así como la fecha y la hora de su presentación.





# Libro de reclamaciones

Estará disponible en todas las instalaciones donde se presten servicios al público en general y, en concreto, en las estaciones de viajeros y terminales de mercancías.

Las empresas ferroviarias, tendrán el **libro de reclamaciones “físico”** a disposición de los usuarios, además de en las instalaciones fijas de su titularidad en las que se expendan títulos de transporte, en todos los trenes que realicen servicio de transporte de viajeros y que cuenten con personal de la empresa ferroviaria además del de conducción y en todos los puntos de facturación y entrega de equipajes.







# Plazo para reclamar (I)

El plazo para presentar las reclamaciones es de tres meses siguientes a los hechos que dieron lugar a la misma.

La respuesta deberá realizarse en el plazo de un mes, y deberá ser motivada.

Por causas excepcionales, y cuando el caso lo justifique, informarán al usuario de la fecha para la cual cabe esperar respuesta, sin que pueda ser superior al plazo de tres meses.





## Plazo para reclamar (II)

En caso de que la empresa operadora de servicios por ferrocarril no acceda a lo solicitado en la reclamación, se puede plantear una reclamación ante la Junta Arbitral del Transporte de Aragón.

No obstante, **OUIGO** en las Condiciones Generales de Venta, concretamente en el punto 9 (Servicio de Atención al cliente y reclamaciones) especifica que no se somete a la jurisdicción de las Juntas Arbitrales de Transporte ni a la jurisdicción de las Juntas Arbitrales de Consumo, por lo que **no aceptará en ningún caso ninguna solicitud de arbitraje**. Por tanto, si la respuesta no es satisfactoria o en ausencia de respuesta, se puede tramitar una reclamación en vía judicial



# 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)

