



**Derechos de las
personas viajeras**

**Viajes en
autocar**



Normativa (I)



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

- [Ley 16/1987, de 30 de julio, de Ordenación de los Transportes Terrestres](#)
- [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, publicado en el D.O.U.E. de 28 de febrero de 2011, que se aplica desde el 1 de marzo de 2013.](#)



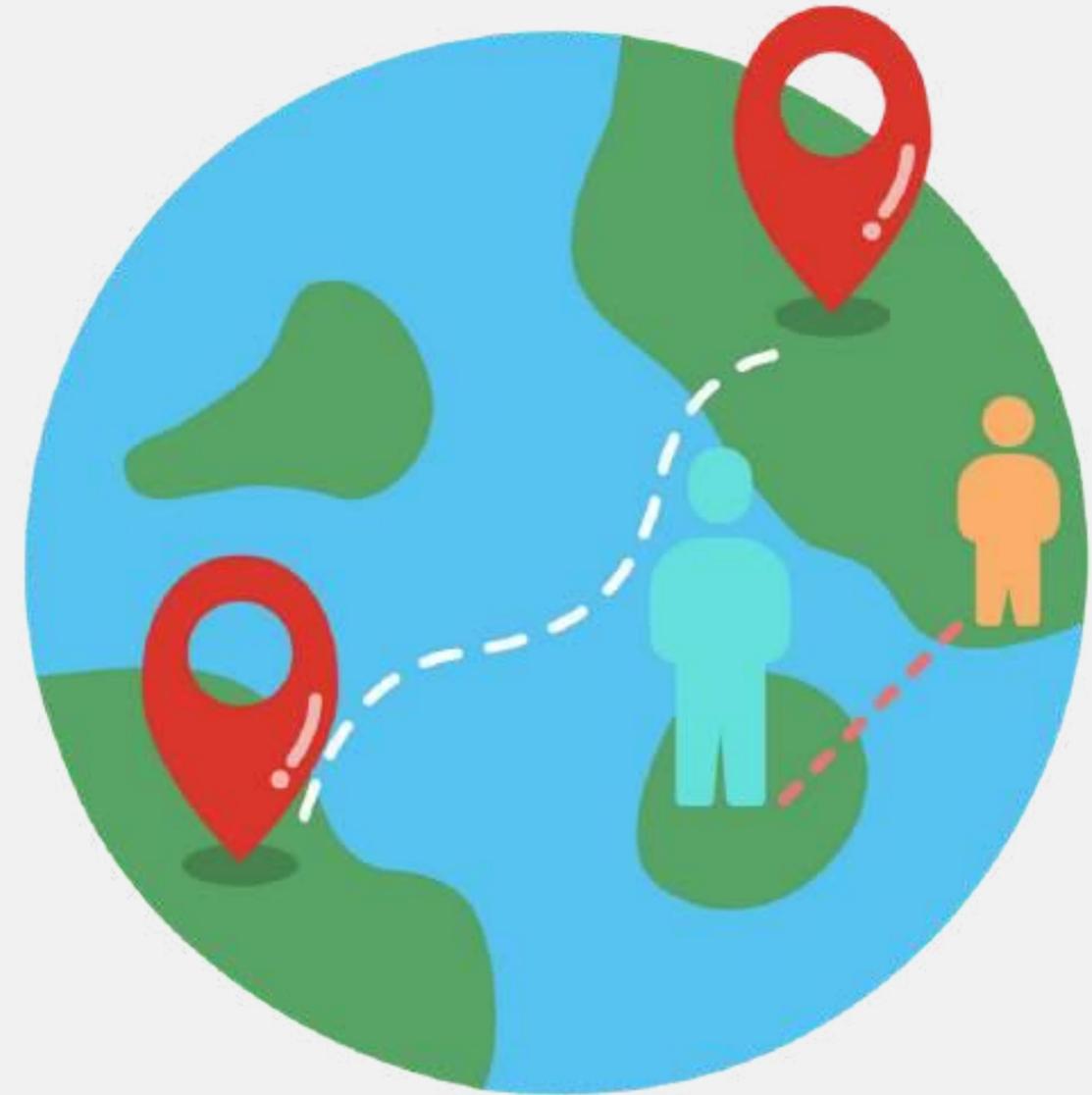


Normativa (II)



Los derechos de los pasajeros de autocar varían en función de si es un viaje en autobús urbano o interurbano, o si el trayecto realizado se considera de larga distancia, es decir, de más de 250 kilómetros.

Nos centraremos en los derechos del pasajero en **larga distancia**.





Información

- Los transportistas y los gestores de las estaciones, dentro de sus respectivos ámbitos de competencia, **velarán que los viajeros reciban información adecuada** 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.





Personas con movilidad reducida (I)

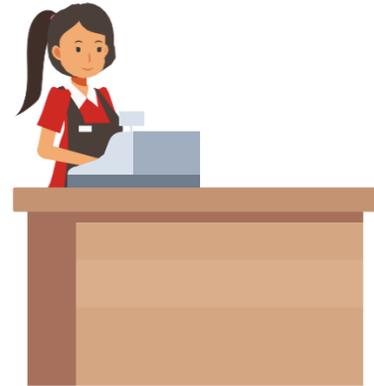
- Los transportistas y los gestores de las estaciones establecerán **condiciones de acceso no discriminatorias** aplicables al transporte de personas con discapacidad o con movilidad reducida.
- En las estaciones que hayan sido designadas al efecto, se prestará **asistencia gratuita a las personas con discapacidad o con movilidad reducida**, que comprenderá al menos lo siguiente:





Personas con movilidad reducida (II)

Comunicar su llegada a la estación y presentar su solicitud de asistencia en los puntos designados.



Desplazarse desde el punto designado al mostrador de facturación, la sala de espera y la zona de embarque.

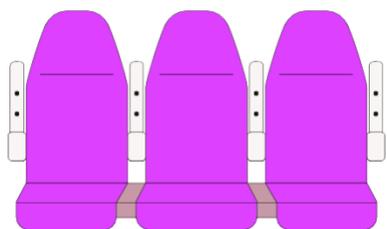


Llevar un perro de asistencia en los autobuses o autocares.



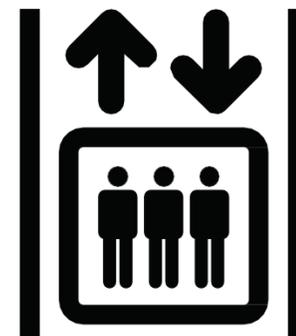
Cargar su equipaje.

Recuperar su equipaje.



Acceder a los asientos.

Apearse del vehículo.



Subir al vehículo mediante la utilización de ascensores, sillas de ruedas o asistencia de otro tipo en caso necesario.





Personas con movilidad reducida (III)

Las personas con discapacidad o con movilidad reducida deben **informar al transportista sobre sus necesidades específicas a más tardar 36 horas antes del momento en que se precise la asistencia**, y tienen que presentarse en el punto designado de las terminales en el momento acordado antes de la salida (no más de 60 minutos respecto de la hora de salida publicada, o de 30 minutos respecto de la hora de salida publicada en el caso de que no se haya fijado hora alguna para presentarse en el punto designado).





Personas con movilidad reducida (IV)

Pérdida o daños sufridos por sillas de ruedas y otros equipos de movilidad:

En todos los servicios, cuando un transportista o un gestor de la estación haya perdido o dañado el equipo de movilidad (silla de ruedas y otros dispositivos de asistencia), tendrá que pagar una **indemnización equivalente al coste de sustitución o reparación** (siempre que sea posible reparar el equipo) del equipo u objetos perdidos o dañados. En caso necesario, hará todo lo posible para sustituir temporalmente el equipo de movilidad perdido o dañado.





Embarque, retrasos y cancelaciones (I)

En caso de cancelación o retraso en la salida:

Los viajeros que partan de una estación, serán informados de la situación por el transportista o el gestor de la estación, según proceda, lo antes posible y, en cualquier caso, a más tardar 30 minutos después de la hora de salida programada, así como de la hora estimada de salida en cuanto se disponga de dicha información.





Embarque, retrasos y cancelaciones (II)



Si los viajeros pierden una conexión debido a una cancelación o retraso, el transportista o el gestor de la estación, según proceda, harán esfuerzos razonables para **informarles sobre las conexiones alternativas**.

El transportista también facilitará dicha información a los viajeros por medios electrónicos, cuando sea posible, si los viajeros así lo solicitan y han facilitado al transportista los datos de contacto necesarios.





Embarque, retrasos y cancelaciones (III)

En caso de **cancelación, retraso más de dos horas u overbooking** (exceso de reservas), los pasajeros tienen derecho a elegir entre:

- Un **recorrido alternativo** hasta el destino final sin coste adicional a la mayor brevedad posible en condiciones comparables.
- El **reembolso del precio del billete completo combinado**, cuando proceda, con un servicio de vuelta gratuito a la mayor brevedad al primer punto de partida mencionado en el contrato de transporte.





Embarque, retrasos y cancelaciones (IV)

Este derecho a elegir es aplicable si el servicio se cancela o se retrasa más de 120 minutos en su salida desde una parada de autobús. El viajero tendrá derecho a una **indemnización de hasta el 50 % del precio del billete** si el transportista no puede ofrecer al viajero el reembolso o el recorrido alternativo.

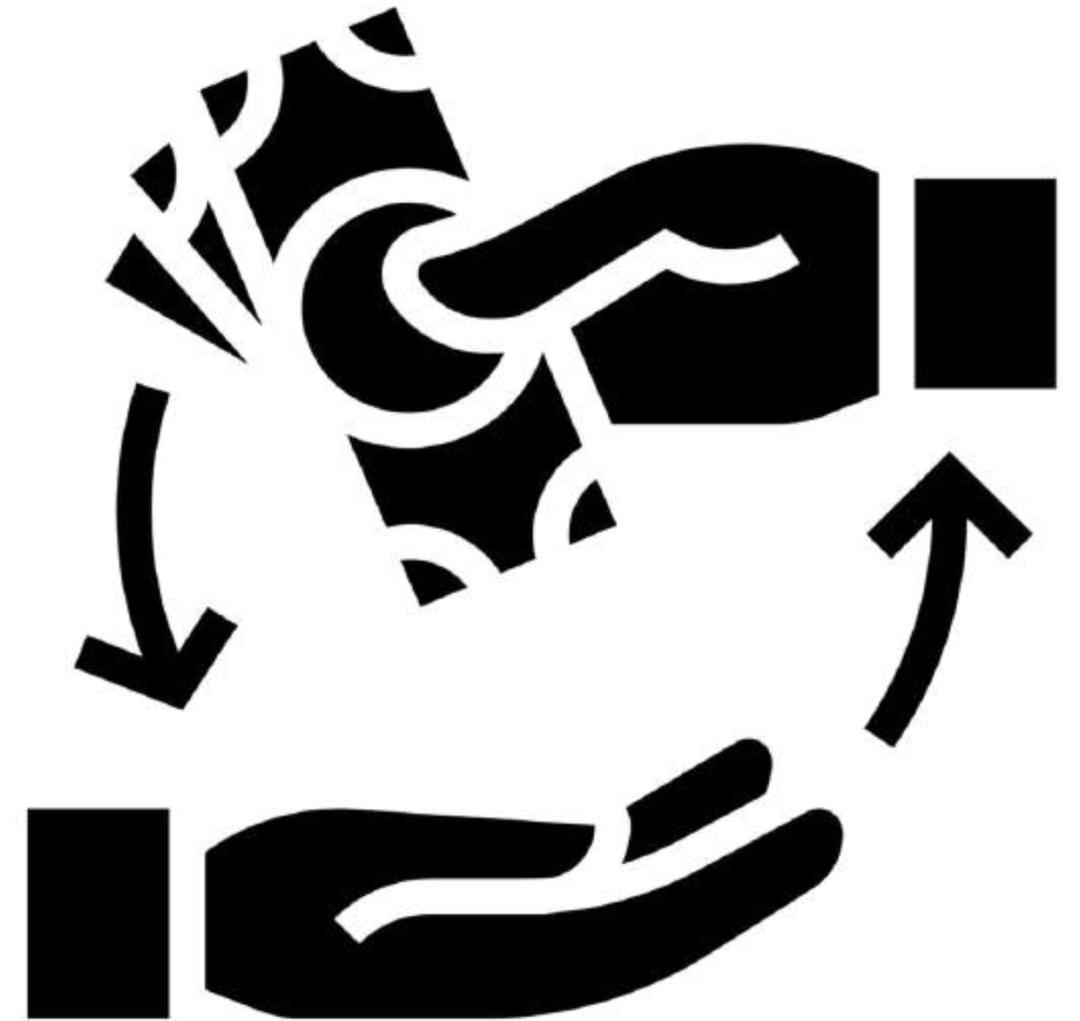
50%
OFF





Embarque, retrasos y cancelaciones (V)

Este **derecho de compensación y el eventual reembolso del billete no impedirán** a los viajeros solicitar, de conformidad con el Derecho nacional, **indemnizaciones por daños y perjuicios** ante los tribunales nacionales respecto de las pérdidas resultantes de la cancelación o el retraso de los servicios regulares.

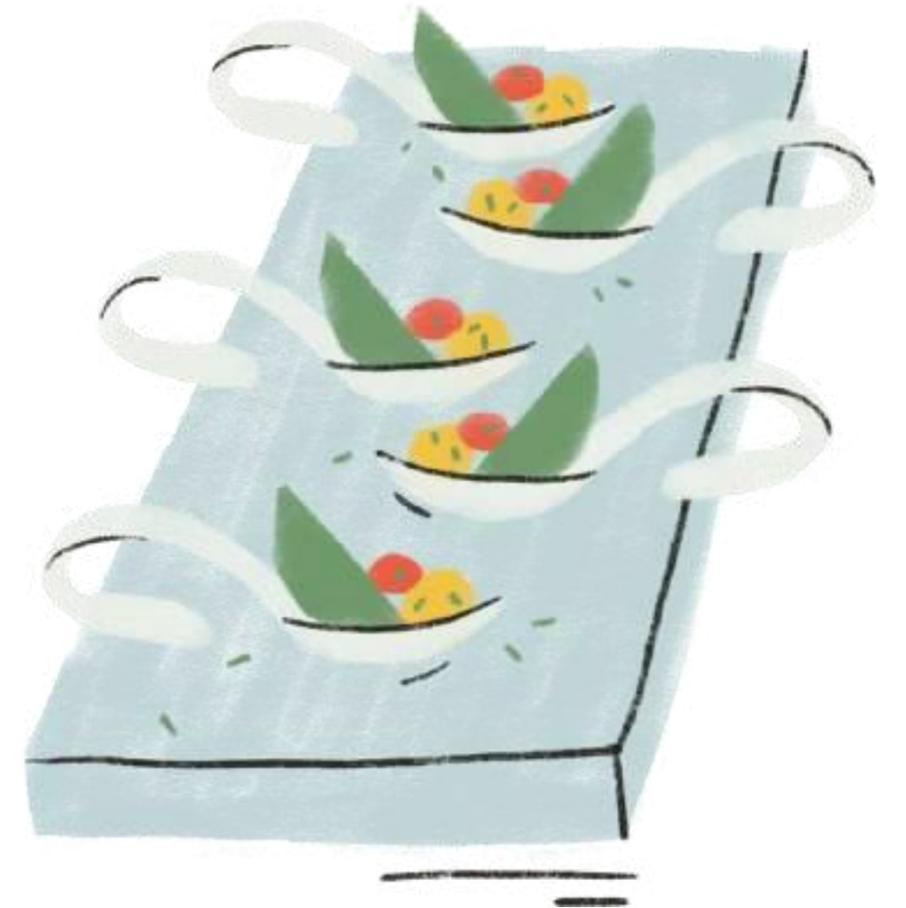




Embarque, retrasos y cancelaciones (VI)

En caso de cancelación o retraso de más de 90 minutos, en viajes cuya duración prevista sea más de 3 horas, el transportista ofrecerá al viajero gratuitamente:

Aperitivos, comidas y refrigerios en proporción razonable al tiempo de espera o retraso, siempre que se disponga de ellos en el autobús o la estación o puedan razonablemente proveerse.





Embarque, retrasos y cancelaciones (VII)

Una **habitación de hotel** u otro tipo de alojamiento, así como asistencia para organizar el traslado entre la estación y el lugar de alojamiento cuando sea necesaria una estancia de una o más noches. El transportista **podrá limitar a 80 euros por noche y por viajero**, por un máximo de dos noches, el coste total del alojamiento (esta limitación no incluirá el transporte de ida y vuelta entre la estación y el lugar de alojamiento). El transportista no está obligado a cubrir los gastos de alojamiento en caso de que la cancelación o el retraso se deban a condiciones climáticas extremas o a grandes catástrofes naturales.





En caso de avería del autocar

En caso de avería del autocar durante el viaje, el transportista deberá **enviar otro autocar** hasta el lugar en el que el autocar original se averió, y bien continuar el servicio y llevar a los pasajeros hasta el lugar de destino o bien hasta un punto de espera o una estación adecuados desde donde sea posible la continuación del viaje.





¿Cómo reclamar? (I)

- **Conserva el billete** hasta el final de trayecto por si es preciso realizar alguna reclamación por alguna irregularidad en el viaje.
- Las empresas de transporte ofrecerán a los viajeros **amplia información** sobre la forma de ponerse en contacto con el sistema de tramitación de reclamaciones.
- La persona viajera puede presentar una **reclamación** al transportista tanto a través de medios electrónicos como en las taquillas de venta.





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.

Los **plazos citados no se aplican a las indemnizaciones por fallecimiento**, lesiones personales, pérdida o daño del equipaje en caso de accidente.





Plazo para reclamar (II)

En caso de que la empresa de transportes no acceda a lo solicitado en la reclamación, se puede plantear una [reclamación ante la Junta Arbitral del Transporte de Aragón.](#)

De no pactarse lo contrario antes del inicio del transporte o de la celebración del contrato, la **Junta Arbitral** tiene la competencia exclusiva, sustituyendo a los Juzgados y Tribunales, para conocer las controversias cuya cuantía económica no exceda de 15.000 euros, al presumirse por Ley la sumisión a la misma. Si la cuantía de la reclamación supera dicha cantidad, es preciso que ambas partes acepten previamente la sumisión a la Junta.



Unos consejos de la Unión de Consumidores de Aragón

¿Necesitas ayuda?

Zaragoza:

C/ Alfonso I, nº 20, Entlo. Centro, 50003 Zaragoza

Tel. 976 397602 / Fax 976 398630

info@ucaragon.com

Teruel:

C/ Yagüe de Salas 16, 4º Izd. Edificio Social «Ciudad de Teruel» 44001 Teruel

605026984 / 628824443

teruel@ucaragon.com

Huesca:

C/ del Parque, 9 22003 Huesca

976 397602

Info@ucaragon.com



consumes