

## El proyecto

Las asociaciones de consumidores **ASGECO** y **CECU**, a través del Proyecto **"No Clames, Reclama"**, pretenden formar e informar a los consumidores acerca de sus derechos y dotarles de herramientas e información suficiente que les permitan ejercerlos en distintos sectores como telecomunicaciones, energía, seguros, vivienda, comercio electrónico, garantías, protección de datos, viajes, etc.

Si desea ampliar la información sobre cómo ejercer sus derechos en otros sectores consulte nuestra web [www.noclamesreclama.org](http://www.noclamesreclama.org) o descargue nuestra app **RECLAMA**.

## Cómo reclamar

En primer lugar deberá dirigirse directamente a la propia compañía (hoja de reclamaciones, internet o teléfono). **Esta deberá informar sobre cómo debe iniciarse un procedimiento de reclamación**, el tratamiento de las reclamaciones, si está adherido a algún código de conducta, qué mecanismo extrajudicial de resolución de conflictos hay, y si lo hubiese, cómo acceder a él.

Si la reclamación no prospera el consumidor podrá acudir a la **Junta Arbitral de Transportes**, a la que la entidad deberá someterse salvo que la reclamación exceda de 15.000€ o haya manifestado previamente su voluntad de no someterse al arbitraje. La resolución de este procedimiento (laudo arbitral) es de obligado cumplimiento.

En caso de que ninguna de las anteriores vías sea satisfactoria, el consumidor podrá acudir a la vía judicial. **Si la reclamación no supera los 2.000€, podrá interponer una demanda sin necesidad de estar asistido por abogado ni procurador.**



[noclamesreclama.org](http://noclamesreclama.org)



[www.noclamesreclama.org](http://www.noclamesreclama.org)

2017

### Más información en nuestra web

[www.noclamesreclama.org](http://www.noclamesreclama.org)

### Y en nuestra app RECLAMA

### Síguenos también en:

#### Redes sociales

Facebook: [noclamesreclama](https://www.facebook.com/noclamesreclama)

Twitter: [@NOCLAMESRECLAMA](https://twitter.com/NOCLAMESRECLAMA)

Youtube: [noclamesreclama](https://www.youtube.com/noclamesreclama)

[info@noclamesreclama.org](mailto:info@noclamesreclama.org)



CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y URBANISMO

ASGECO

#COOPERADORES

[www.cecu.es](http://www.cecu.es)

[www.asgeco.org](http://www.asgeco.org)



equipaje

retraso

autobús

Derechos de los pasajeros

tren

accidente

cancelación



[noclamesreclama.org](http://noclamesreclama.org)

El presente proyecto ha sido subvencionado por el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad/ Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición, siendo su contenido responsabilidad exclusiva de CECU y ASGECO

## DERECHO DE INFORMACIÓN

El transportista (o intermediario), de forma previa a la contratación, **tendrá que informar** sobre precios -tasas o recargos **incluidos-, lugar y hora prevista de salida y llegada; paradas y/o cambios de transporte; categoría y servicios que ofrece** (w/c, cafetería, wifi, camas, etc.); sobre el equipaje, bultos de mano y la posibilidad de llevar animales o bicicleta; la posibilidad de cancelar el viaje y, en su caso, la compensación a abonar, condiciones de acceso y disponibilidad para personas con discapacidad y/o personas de movilidad reducida, etc.

Así mismo, antes de la salida, deberá informarse al pasajero sobre **sus derechos** en caso de retraso, cancelación del viaje u overbooking; así como en caso de accidente y daños o pérdida del equipaje; también sobre los **mecanismos de reclamación**.



## Cancelación o retraso

**Autobús/Autocar.** En caso de que se prevea o produzca una **cancelación o retraso superior a 120 min** en viajes superiores a 250 km, el pasajero podrá elegir entre continuar el viaje en un transporte alternativo o el reembolso del billete y el regreso al punto de partida. Si no se ofrece la posibilidad de continuar el viaje, además del reembolso del billete deberá abonarse una indemnización del 50% del mismo.

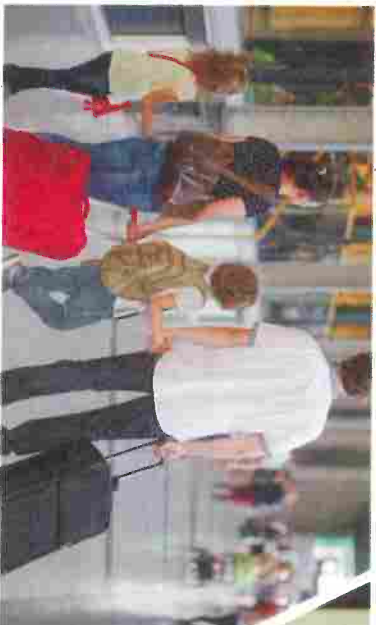
Si se produce una **avería durante el viaje** deberá facilitarse la continuación del mismo o el transporte hasta un punto de espera a partir del cual continuar del viaje.

**Si el viaje tiene una duración prevista de más de 3 horas**, en caso de cancelación o retraso en la salida de más de 90 min se ofrecerá al viajero comida, alojamiento y traslado hasta el mismo, prestando atención especial a las personas con discapacidad y/o con movilidad reducida.

**Tren. Si se prevé un retraso superior a 60 min**, el viajero podrá elegir entre continuar el viaje en un transporte alternativo o el reembolso del billete y el regreso al punto de partida. Si continúa el viaje tendrá derecho a una indemnización del 25% del billete por retraso entre 60 y 119 min y del 50% a partir de 120 min. Según el Real Decreto 2387/2004, la indemnización será del 50% si el retraso supera la hora, y del 100% si supera la hora y media. En caso de **cancelación** tendrá derecho a la devolución del importe del billete. Si se produjese 48h antes podrá elegir entre un transporte alternativo o la devolución coste del billete. Si se informase 4h antes tendrá derecho a una indemnización del doble del billete.

## Daños en el equipaje

**Autobús/Autocar.** Si se produce la **pérdida o un daño** en el equipaje facturado, en caso de accidente en un viaje superior a 250 km, la indemnización será de 14,5 €/kg, con un máximo 1.200 €/pieza. En el resto de casos, salvo causa de fuerza mayor o responsabilidad del pasajero, el límite será de 450 €/pieza. En caso de daños en un equipo de movilidad o asistencia la indemnización será por el coste de su sustitución o reparación. El viajero será responsable de los bultos de mano salvo que pruebe la responsabilidad del transportista, en cuyo caso serán de aplicación las compensaciones anteriores.



**Tren.** En caso de **daños** en el equipaje, la indemnización será equivalente a la depreciación sufrida o de 14,5€/kg. En caso de **retraso**, si el viajero prueba que tuvo un perjuicio, la indemnización por cada día de retraso -hasta un máximo de 14- será por el importe del perjuicio con un máximo de 0,80 €/kg o 14 €/pieza. Si no prueba el perjuicio, la indemnización será de 0,14 €/kg o de 2,80 €/pieza.

En caso de pérdida -transcurridos 14 días desde que se reclamó su entrega-, la indemnización será por el valor del daño causado sin que pueda exceder de 80 €/kg o 1.200 €/pieza. Si no se ha probado el importe del daño, se reducirá a 20 €/kg o 300€/pieza. Además, el transportista deberá reembolsar el precio pagado por el transporte de los equipajes así como los derechos de aduana e impuestos sobre consumos específicos que ya se hubieran abonado.

La indemnización por pérdida de los equipajes no podrá acumularse a la indemnización por retraso. En caso de daños no debidos al retraso, la indemnización por retraso se acumulará a la de avería. En ningún caso la indemnización podrá ser superior a la que correspondería en caso de pérdida total de los equipajes.

## Accidente

**Autobús/Autocar.** En caso de accidente el transportista proporcionará una asistencia adecuada a las necesidades inmediatas (alojamiento, comida, ropa, transporte y prestación de primeros auxilios). La asistencia no supone el reconocimiento de responsabilidad.

La indemnización por accidente, sea por muerte o lesiones, está fijada en el Real Decreto 1575/1989, que deberá actualizarse en relación al IPC desde 1990. En caso de fallecimiento, la indemnización comprenderá, además, unos gastos funerarios razonables.



**Tren.** El transportista será responsable excepto si el accidente hubiese sido causado por circunstancias ajenas, por culpa del viajero o de un tercero que el transportista no haya podido evitar. Si el transportista no estuviera totalmente exonerado de responsabilidad, podría tener que hacer frente a la totalidad de la indemnización.

En caso de **muerte** la indemnización incluirá todos los costes necesarios después del fallecimiento; si hubiese una obligación de alimentos, el transportista responderá por dicho importe. En caso de **lesiones** la indemnización incluirá los gastos del tratamiento y transporte, más el perjuicio económico causado por la incapacidad para el trabajo y/o bien por el aumento de las necesidades, sin perjuicio de otras lesiones o daños.

La empresa responderá igualmente por los daños causados en el equipaje de mano, hasta un límite de 1.400 € por cada viajero.