

Derechos y obligaciones del Viajero

Transporte terrestre

Autobús

Billetes

La venta de billetes comenzará al menos 30 minutos antes de la salida. No obstante podrán venderse de forma anticipada, reservando al menos el 20% para su venta en taquilla. En la taquilla deben figurar los itinerarios, horarios, calendarios y precios.

El pasajero en un viaje por carretera tendrá derecho a que se le extienda un billete en el que se hará constar los siguientes datos: entidad explotadora, día, mes y año en el que se utilizarán los servicios, coche que se ha de utilizar, puntos de salida y término, clase y precio; será obligatoria la existencia de hojas de reclamaciones en los puntos de parada en los que se haya establecido oficina de servicio de viajeros o mercancías.

La responsabilidad por accidentes de vehículos a motor se tramita ante los tribunales de justicia siguiendo los trámites del juicio verbal; en todo caso las empresas de transporte por carretera deberán tener suscrito un seguro obligatorio de viajeros que cubrirá a éstos por muerte, incapacidad permanente o temporal de los viajeros.

Equipajes

Cada viajero tendrá derecho al transporte gratuito de 30 kilos de equipaje. Si contiene objetos de valor, es conveniente declararlos. En el caso de que se produzca la pérdida o deterioro de equipaje, la obligación de la empresa transportista abarca a indemnizar al viajero hasta un máximo de

14,5 euros por kilogramo de efectos transportados; previo pago de una cantidad suplementaria se puede asegurar por su valor real todas las maletas o bultos que transporte el viajero.

Anulación del billete

El viajero tiene derecho a desistir de la realización del viaje, solicitando la anulación del billete con una antelación mínima de dos horas antes de la salida del vehículo. En este caso, el viajero tendrá derecho a la devolución del 90% del importe del billete si la anulación se solicita antes de las 24 horas de la salida del autobús, y del 80%, si lo solicita con posterioridad. De solicitarlo con menos de 2 horas no tendrá derecho a devolución alguna.

Ferrocarril

Obligaciones de los viajeros

En el caso de que el pasajero no tenga billete o teniéndolo ocupe una plaza de mayor precio, abonará en el primer caso el doble de la tarifa prevista y en el segundo caso el doble de la diferencia correspondiente, a contar desde la estación que empezó a ocuparla y hasta el punto de destino señalado en el billete. El pasajero que se tenga que pasar de su punto de destino, deberá avisar al interventor, abonando el exceso sobre el billete abonado; en caso de avisar, deberá satisfacer el doble de la cantidad que debería abonar por el exceso en el trayecto.

El pasajero deberá abonar un recargo de entre un quince y un veinticinco por cien sobre el valor del precio del billete en el caso de que se cancele el billete con menos de quince minutos de antelación.

Derechos de los viajeros

Todo viajero tiene derecho a que se le expendan un billete o ticket justificativo del viaje realizado. El viajero que por falta de vagones se viera necesitado a viajar en uno de clase superior, no tendrá ninguna obligación de satisfacer ninguna cantidad suplementaria por el viaje; en caso de que tenga que viajar en un vagón de clase inferior podrá solicitar la diferencia. Los viajeros tienen derecho a recibir una indemnización en los siguientes casos:

• Si el tren se retrasa en más de una hora, con independencia de cual sea el tiempo de demora, se podrá exigir un descuento sobre el importe del billete del 25% de su coste; esta indemnización se podrá exigir en la estación de destino o en la de origen y el plazo es de un año. Si la dilación del tren supone la pérdida de un enlace o combinación confirmada, el perjudicado podrá reclamar daños y perjuicios ocasionados, para cuyo cálculo habrá que computar el coste de los medios perdidos y los gastos que haya tenido que sufragar para llegar a su destino.

• Por pérdida o deterioro del equipaje facturado, el viajero tiene derecho a una compensación equivalente a 14,5 euros/kg., con independencia del valor del contenido de las maletas, a no ser que haya efectuado una declaración expresa de valor, en cuyo caso la indemnización será igual al valor declarado o asegurado. Las reclamaciones de los viajeros podrán formularse por escrito o verbalmente ante los servicios de atención al viajero de la propia estación y en su defecto, y para el caso en el que el viajero no esté conforme con las indemnizaciones que se le ofrezcan podrá acudir para dirimir sus diferencias a las Juntas Arbitrales de transporte

• Si se trata del AVE, la llegada a destino con retraso superior a 5 minutos por causas imputables a Renfe, faculta al viajero a reclamar la devolución del importe del billete. Será obligatoria la existencia de hojas de reclamaciones en las estaciones.