

# DERECHOS DE LOS VIAJEROS II

## TRANSPORTE TERRESTRE Y MARÍTIMO





## PREGUNTAS FRECUENTES DEL TRANSPORTE EN TAXI

### ¿Quién decide el recorrido para llegar al lugar indicado al taxista?

Siempre el usuario. En el supuesto de que no se ejercitase este derecho del usuario, el conductor deberá siempre realizar el itinerario previsiblemente más favorable.

### ¿Puedo usar el interior del taxi para transportar equipaje?

El transporte del equipaje es gratuito, aunque con los límites de peso y volumen propios de las características del vehículo, pudiendo utilizar las plazas no ocupadas por los usuarios.

### ¿Puedo elegir la climatización y ventilación?

Sí. Se establece como derecho del usuario que se regule, a su gusto, el nivel de climatización interior del vehículo, conforme a los parámetros y recomendaciones de las autoridades sanitarias.

*LEY 13/2017 DE 8 DE NOVIEMBRE DEL TAXI DE LA COMUNIDAD VALENCIANA.*





[facua.org/cvalenciana](http://facua.org/cvalenciana)

## PREGUNTAS FRECUENTES TRANSPORTE EN AUTOBÚS EMT

### ¿Qué cuantía de cambio en efectivo puede devolverme el conductor?

Hasta 10€ por el pago de billetes, o un vale impreso con el importe de la diferencia en caso de importes mayores, que podrá hacerse efectivo en la Oficina Central de Atención al Cliente.

### ¿Qué ocurre si el autobús se avería?

Obtener en la Oficina Central de Atención al Cliente un viaje que le compense cuando por avería o causa directamente imputable a EMT, haya sido imposible la terminación del viaje y la sustitución del vehículo.

*\* Formulada cualquier reclamación, queja, sugerencia ante las Oficinas de Atención al Cliente, el usuario deberá recibir contestación en 20 días hábiles.*

REGLAMENTO DE PRESTACION Y USO DEL TRANSPORTE URBANO EN AUTOBUSES PARA LA CIUDAD DE VALENCIA APROBADO POR EL AYUNTAMIENTO Y DE APLICACION DESDE EL 15/11/2019.





## PREGUNTAS FRECUENTES TRANSPORTE FERROVIARIO

### Retrasos y cancelaciones

**1. Retraso en llegada al destino final superior a 60 minutos:** derecho a reintegro del importe total del billete correspondiente a la parte o partes del viaje no efectuadas ó la continuación del viaje o la conducción por una vía alternativa en condiciones de transporte comparables y lo antes posible o en fecha posterior que convenga al viajero.

**2. Si el viajero opta por la continuación del viaje, puede reclamar una indemnización mínima de:**

- *25% del billete en retrasos entre 60 y 119 minutos.*
- *50% del billete en retrasos de 120 o más minutos.*

**3. Retraso en salida o llegada superior a 60 minutos:** los viajeros tendrán derecho a: recibir información sobre la situación y la hora estimada de salida y llegada; comidas y refrigerios; alojamiento si se hace necesaria una estancia de uno o más días; el transporte hacia la estación de ferrocarril, al lugar de partida alternativo o al destino final en caso que el tren se encuentre bloqueado en la vía.

*REGLAMENTO N.º 1371/2007 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO DE 23/10/2007 SOBRE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS VIAJEROS EN FERROCARRIL.*

### Supuestos en cada compañía

#### **Ave y Avant**

Retraso > 15 minutos. *Devolución del 50% del billete.*

Retraso > 30 minutos. *Devolución del 100% del billete.*

Caso especial AVE Madrid-Sevilla (*Devolución del 100% billete para un retraso superior a 5 min.*)

#### **Alvia, Euromed y AV City**

Retraso > 20 minutos. *Devolución del 25% del billete.*

Retraso > 40 minutos. *Devolución del 50% del billete.*

Retraso > 60 minutos. *Devolución del 100% del billete.*

#### **Talgo, Alaria, Intercity (LD), Regional Exprés y Regional**

Retraso > 30 minutos. *Devolución del 25% del billete.*

Retraso > 45 minutos. *Devolución del 50% del billete.*

Retraso > 60 minutos. *Devolución del 100% del billete.*

#### **Media Distancia e Intercity (MD)**

Retraso > 15 minutos. *Devolución del 25% del billete.*

Retraso > 30 minutos. *Devolución del 50% del billete.*

Retraso > 60 minutos. *Devolución del 100% del billete.*

#### **Trenhotel**

Retraso > 60 minutos. *Devolución del 50% del billete.*

Retraso > 90 minutos. *Devolución del 100% del billete.*





## PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIÓN TRANSPORTES TERRESTRES

El consumidor o usuario que vea vulnerados sus derechos a la hora de utilizar este tipo de transporte (retrasos, cancelaciones, pérdidas o daños en el equipaje...) puede dirigirse a las **Juntas Arbitrales de Transporte**, dependiente de la Dirección General de Transportes Terrestre dependiente a su vez del Ministerio de Fomento; **previa reclamación al servicio de atención al cliente de la empresa**.

### JUNTAS ARBITRALES DE TRANSPORTES

Son órganos creados en todas las Comunidades Autónomas cuyo principal fin es resolver reclamaciones del sector del transporte terrestre (tren y autobús). Los consumidores pueden reclamar cualquier conflicto que tengan, en transportes urbanos (autobús, taxi, tranvía, funicular, etc.); interurbanos (autocar, taxi, ferrocarril, etc.), de viajeros (regular, turístico...). Será necesario común acuerdo de las partes para acudir a esta vía extrajudicial. El consumidor debe presentar la reclamación ante la Junta arbitral del lugar de origen o destino del transporte o bien en el lugar donde se celebró el contrato. Se realizará un único trámite de vista. Se encuentra formado por tres árbitros: un representante de la Administración, otro de las empresas de transporte y otro de los representantes de los consumidores o usuarios. La resolución mediante laudo es vinculante para las partes y eficacia de cosa juzgada. Este sistema arbitral es gratuito y sin formalidades.





## PREGUNTAS FRECUENTES TRANSPORTE MARÍTIMO

### ¿Qué ocurre en caso de cancelación/retraso?

Cuando un transportista prevea que un servicio de pasaje vaya a ser cancelado o a retrasarse más de 90 minutos con respecto a su hora de salida programada a partir de una terminal portuaria, se ofrecerá inmediatamente a los pasajeros la posibilidad de escoger entre:

*a) la conducción hasta el destino final, en condiciones de transporte comparables, con arreglo al contrato de transporte, en la primera ocasión que se presente y sin coste adicional;*

*b) 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.*

Cuando un servicio de pasaje sea cancelado o sufra un retraso superior a 90 minutos en su salida de un puerto, los pasajeros tendrán derecho a dicha conducción o al reembolso por el transportista del precio del billete.

### ¿Puedo solicitar una indemnización?

Los pasajeros podrán solicitar al transportista una indemnización cuando la llegada a su destino, con arreglo al contrato de transporte, pueda verse demorada.

El nivel mínimo de la indemnización será el 25% del precio del billete para los retrasos de como mínimo:

*a) una hora en el caso de viajes programados de duración igual o inferior a cuatro horas;*

*b) dos horas en el caso de viajes programados de duración superior a cuatro horas, pero igual o inferior a ocho horas;*

*c) tres horas en el caso de viajes programados de duración superior a ocho horas, pero igual o inferior a 24 horas, o*

*d) seis horas en el caso de viajes programados de duración superior a 24 horas. Si el retraso es superior al doble del tiempo indicado en las letras a) a d), la indemnización corresponderá al 50 % del precio del billete.*

REGLAMENTO (UE) 1177/2010 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO DE 24 DE NOVIEMBRE SOBRE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS QUE VIAJAN POR MAR Y POR VIAS NAVEGABLES.

# DRETS DELS VIATGERS II

## TRANSPORT TERRESTRE I MARÍTIMS



FULLET SUBVENCIONAT PER



GENERALITAT  
VALENCIANA

Conselleria d'Economia  
Sostenible, Sectors Productius,  
Comerç i Treball



## PREGUNTES FREQUENTS TRANSPORT EN TAXI:

### **Qui decideix el recorregut per a arribar al lloc indicat al taxista?**

Sempre l'usuari. En el cas que no s'exercitara aquest dret de l'usuari, el conductor deurà sempre realitzar l'itinerari previsiblement més favorable.

### **Puc usar l'interior del taxi per a transportar equipatge?**

El transport de l'equipatge és gratuït, encara que amb els límits de pes i volum propis de les característiques del vehicle, podent utilitzar les places no ocupades pels usuaris.

### **Puc triar la climatització i ventilació?**

Sí. S'estableix com a dret de l'usuari que es regule, al seu gust, el nivell de climatització interior del vehicle, conforme als paràmetres i recomanacions de les autoritats sanitàries.

*LLEI 13/2017 DE 8 DE NOVEMBRE DEL TAXI DE LA COMUNITAT VALENCIANA.*







[facua.org/cvalenciana](http://facua.org/cvalenciana)

## **PREGUNTES FREQUENTS TRANSPORT EN AUTOBÚS EMT:**

### **Quina quantia de canvi en efectiu pot retornar-me el conductor?**

Fins a 10€ pel pagament de bitllets, o un val imprés amb l'import de la diferència en cas d'imports majors, que podrà fer-se efectiu en l'Oficina Central d'Atenció al Client.

### **Què ocorre si l'autobús s'avaria?**

Obtindre en l'Oficina Central d'Atenció al Client un viatge que li compense quan per avaria o causa directament imputable a EMT, haja sigut impossible la terminació del viatge i la substitució del vehicle.

*\* Formulada qualsevol reclamació, queixa, suggeriment davant les Oficines d'Atenció al Client, l'usuari haurà de rebre contestació en 20 dies hàbils.*

**REGLAMENT DE PRESTACIÓ I ÚS DEL TRANSPORT URBÀ EN AUTOBUSOS PER A LA CIUTAT DE VALÈNCIA APROVAT PER L'AJUNTAMENT I D'APLICACIÓ DES DEL 15/11/2019.**





## PREGUNTES FREQUENTS TRANSPORT FERROVIARI:

### Retards i cancel·lacions:

1. Retard en arribada a la destinació final superior a 60 minuts: dret a reintegrament de l'import total del bitllet corresponent a la part o parts del viatge no efectuades o la continuació del viatge o la conducció per una via alternativa en condicions de transport comparables i al més prompte possible o en data posterior que convinga al viatger.

2. Si el viatger opta per la continuació del viatge, pot reclamar una indemnització mínima de:

- 25% del bitllet en retards entre 60 i 119 minuts.
- 50% del bitllet en retards de 120 o més minuts.

3. Retard en eixida o arribada superior a 60 minuts: els viatgers tindran dret a: rebre informació sobre la situació i l'hora estimada d'eixida i arribada; menjars i refrigeris; allotjament si es fa necessària una estada d'un o més dies; el transport cap a l'estació de ferrocarril, al lloc de partida alternatiu o a la destinació final en cas que el tren es trobe bloquejat en la via.

REGLAMENT N.º 1371/2007 DEL PARLAMENT EUROPEU I DEL CONSELL DE 23/10/2007 SOBRE ELS DRETS I OBLIGACIONS DELS VIATGERS EN FERROCARRIL.

### Suposats en cada companyia:

#### Ave i Avant

Retard > 15 minuts Devolució del 50% del bitllet.

Retard > 30 minuts Devolució del 100% del bitllet.

Cas especial AVE Madrid-Sevilla (Devolució del 100% bitllet per a un retard superior a 5 min.).

#### Alvia, Euromed i AV City

Retard > 20 minuts. Devolució del 25% del bitllet.

Retard > 40 minuts. Devolució del 50% del bitllet.

Retard > 60 minuts. Devolució del 100% del bitllet.

#### Talgo, Altabia, Intercity (LD), Regional Exprés i Regional

Retard > 30 minuts. Devolució del 25% del bitllet.

Retard > 45 minuts. Devolució del 50% del bitllet.

Retard > 60 minuts. Devolució del 100% del bitllet.

#### Media Distancia e Intercity (MD)

Retard > 15 minuts. Devolució del 25% del bitllet.

Retard > 30 minuts. Devolució del 50% del bitllet.

Retard > 60 minuts. Devolució del 100% del bitllet.

#### Trenhotel

Retard > 60 minuts. Devolució del 50% del bitllet.

Retard > 90 minuts. Devolució del 100% del bitllet.



## PROCEDIMENT DE RECLAMACIÓ TRANSPORTS TERRESTRES

El consumidor o usuari que veja vulnerats els seus drets a l'hora d'utilitzar aquest tipus de transport (retards, cancel·lacions, pèrdues o danys en l'equipatge...) pot dirigir-se a les Juntes Arbitrals de Transport, depenents de la Direcció General de Transportos Terrestres depenent del Ministeri de Foment; prèvia reclamació al servei d'atenció al client de l'empresa.

### JUNTES ARBITRALS DE TRANSPORT

Són òrgans creats en totes les Comunitats Autònomes la principal fi de les quals és resoldre reclamacions del sector del transport terrestre (tren i autobús). Els consumidors poden reclamar qualsevol conflicte que tinguen, en transports urbans (autobús, taxi, tramvia, funicular, etc.); interurbans (autocar, taxi, ferrocarril, etc.), de viatgers (regular, turístic...). ð Serà necessari comú acord de les parts per a acudir a aquesta via extrajudicial. ð El consumidor ha de presentar la reclamació davant la Junta arbitral del lloc d'origen o destinació del transport o bé en el lloc on es va celebrar el contracte. ð Es realitzarà un únic tràmit de vista. ð Es troba format per tres àrbitres: un representant de l'Administració, un altre de les empreses de transport i un altre dels representants dels consumidors o usuaris. ð La resolució mitjançant laude és vinculant per a les parts i efecàcia de cosa jutjada. ð Aquest sistema arbitral és gratuït i sense formalitats.





## PREGUNTES FREQUENTS TRANSPORT MARÍTIM

### Què ocorre en cas de \*cancel·lació/retard?

Quan un transportista preveja que un servei de passatge vaja a ser cancel·lat o a retardar-se més de 90 minuts respecte a la seua hora d'eixida programada a partir d'una terminal portuària, s'oferirà immediatament als passatgers la possibilitat de triar entre:

- a) *la conducció fins al destí final, en condicions de transport comparables, en conformitat al contracte de transport, en la primera ocasió que es presente i sense cost addicional;*
- b) *el reembossament del preu del bitllet i, si escau, un servei de tornada gratuïta al primer punt de partida, en conformitat al contracte de transport, en la primera ocasió que es presente.*

Quan un servei de passatge siga cancel·lat o patisca un retard superior a 90 minuts en la seua eixida d'un port, els passatgers tindran dret a aquesta conducció o al reembossament pel transportista del preu del bitllet.

### Puc sol·licitar una indemnització?

Els passatgers podran sol·licitar al transportista una indemnització quan l'arribada a la seua destinació, en conformitat al contracte de transport, pugua veure's demorada.

El nivell mínim de la indemnització serà el 25% del preu del bitllet per als retards de com a mínim:

- a) *una hora en el cas de viatges programats de duració igual o inferior a quatre hores;*
- b) *dues hores en el cas de viatges programats de duració superior a quatre hores, però igual o inferior a huit hores;*

*c) tres hores en el cas de viatges programats de duració superior a huit hores, però igual o inferior a 24 hores, o*

*d) sis hores en el cas de viatges programats de duració superior a 24 hores. Si el retard és superior al doble del temps indicat en les lletres a) a d), la indemnització correspondrà al 50% del preu del bitllet.*

**REGLAMENT (UE) 1177/2010 DEL PARLAMENT EUROPEU I DEL CONSELL DE 24 DE NOVEMBRE SOBRE ELS DRETS DELS PASSATGERS QUE VIATGEN PER MAR I PER VIES NAVEGABLES.**