

## INTRODUCCIÓN

El uso de los medios de transporte, tanto terrestres, aéreos o marítimos, están sometidos a unas normas que implican derechos y obligaciones tanto para los transportistas como para los usuarios.

El conocimiento de los aspectos básicos de estas normas y de las vías y procedimientos de reclamación existentes constituye un factor de garantía y calidad para el uso de estos servicios, particularmente importantes en un territorio insular como Canarias.

Por todo ello, la Dirección General de Consumo ha elaborado el presente folleto divulgativo con objeto de informarle sobre sus derechos como usuario de los medios de transporte, así como de las posibles vías y procedimientos de reclamación que, en su caso, tuviera necesidad de utilizar ante un posible incumplimiento de sus derechos como usuario de los medios de transporte.

## VIAJAR EN AVIÓN

- El **billete** de avión es nominal, es decir sólo lo puede utilizar el titular. En caso de pérdida hay que avisar inmediatamente a la compañía aérea o a la agencia de viajes.
- Si **anula** el billete puede perder entre un 25% y un 50% de su importe, dependiendo de la antelación con la que se haga.
- Compruebe la “**hora límite de aceptación de vuelo**”, que es el tiempo mínimo de antelación a la hora programada de salida, en el que el pasajero debe haber sido admitido al vuelo, tener facturado el equipaje y estar en posesión de la tarjeta de embarque.

Si viaja con compañías de bajo coste, es conveniente llegar con bastante antelación.

- Aunque no lleve equipaje, acuda a facturar para hacerse con la tarjeta de embarque, es lo que le garantiza la plaza en el avión.
- De manera gratuita puede llevar 20 Kilogramos de **equipaje** en Clase Turista y 30 Kilogramos en Primera Clase o Preferente, excepto en viajes a Estados

Unidos o Canadá, dónde se emplea el sistema de “bultos”. En compañías de bajo coste, los límites son inferiores, deberá consultar con la compañía.

- En caso de **pérdida o daños en el equipaje**.

Es fundamental acudir al mostrador de la compañía aérea, al de su “handling” (empresa de asistencia en tierra a las compañías aéreas), o al mostrador de AENA y cumplimentar el Parte de Irregularidad de Equipaje (P.I.R) para poder percibir la correspondiente indemnización. Seguidamente deberá formalizar la reclamación por escrito, para lo que dispone de los siguientes plazos:

- Vuelos Nacionales.- 10 días desde la entrega (deterioro) o la fecha en que debió entregarse (pérdida).
- Vuelos Internacionales.- 7 días en el caso de deterioro del equipaje facturado. Por retraso en la entrega del equipaje, el plazo es de 21 días, a contar desde la entrega.

- Si a pesar de tener confirmada la reserva del billete, no hay plaza, **Overbooking**, la compañía deberá:

- a) En primer lugar pedir que se presenten voluntarios que renuncien a sus reservas a cambio de ciertas compensaciones, entre las que deben figurar el reembolso del billete o un transporte alternativo hasta el destino final.
- b) Si el número de voluntarios no es suficiente, compensar económicamente al usuario a quien se le haya denegado el embarque, debiendo abonarle:
  - 250 € para vuelos de hasta 1500 km
  - 400 € para vuelos de entre 1500 y 3500 km.
  - 600 € para vuelos de más de 3500 km, efectuados fuera de la Unión Europea.

Esta compensación puede reducirse en un 50%, cuando la llegada al punto de destino no supere un retraso de 2, 3 ó 4 horas respectivamente.

- c) Además de la indemnización, darle a elegir entre el derecho al reembolso de su billete (junto con un billete gratuito de vuelta al primer punto de partida, si procede) y un medio de transporte alternativo hasta su destino final.

d) Ofrecer gratuitamente, comida y refrescos suficientes, y alojamiento en un hotel cuando sea preciso pernoctar (incluido los desplazamientos), así como facilitarles medios de comunicación (2 llamadas telefónicas, fax o correo electrónico).

- Si hay **retraso** del vuelo, respecto a la hora prevista de salida, y supera las 2 horas (en vuelos de hasta 1500 km.), las 3 horas (entre 1500 y 3500 km), o las 4 horas (resto de vuelos), los afectados tienen derecho a lo indicado anteriormente en el apartado d) del Overbooking.

Si el retraso es superior a 5 horas, deberán ofrecer la devolución del precio del billete. Si el vuelo ya no tiene razón de ser, según el plan de viaje inicial del pasajero, un billete gratuito al punto de partida lo más rápidamente posible.

- Cuando el vuelo se **cancele**, tienen que ofrecerle la devolución del importe del billete y conducción al destino final en condiciones de transporte comparables, lo más rápidamente posible o, en su caso, en fecha posterior que convenga al pasajero, junto con los derechos recogidos en el apartado d) del Overbooking.

### VIAJAR EN BARCO

- El **billete** es personal e intransferible.
- Verifique la **hora límite de aceptación al embarque**, que es el tiempo mínimo de antelación necesario a la hora oficial programada de salida indicada en el billete, antes de cuyo límite el pasajero y/o vehículo debe haber sido admitido al embarque, tener facturado su equipaje y estar en posesión de la tarjeta de embarque.

En el caso de los pasajeros varía entre 15 y 30 minutos y para vehículos entre 30 y 60 minutos, dependiendo del tipo de embarcación.

- El pasajero de cabina tiene derecho al transporte gratuito del **equipaje** de uso personal hasta un máximo de 40 kg., y el de butaca 20 kg..

- En el caso de **pérdida o deterioro del equipaje**, tendrá derecho a una indemnización, al igual que si resulta dañado el vehículo.

Las reclamaciones por daños o pérdida de equipaje que hubieran sido facturados, deberán formalizarse por escrito ante la Compañía o su Agente, en el momento de su entrega o en el que ésta debiera haberse realizado, con el correspondiente billete de pasaje utilizado por el pasajero.

- **Modificaciones** del contrato. Si el organizador se ve obligado a modificar de manera significativa algún elemento esencial del contrato, se lo comunicará de inmediato al pasajero, quien podrá optar entre aceptarlo o resolver el contrato.
- Se puede **anular** el viaje, pero se retendrá, además de los gastos de emisión, una cantidad que varía dependiendo de:
  - Embarcaciones rápidas, un 10% si se realiza entre los 30 días y 48 horas precedentes a la salida del buque y del 20% si es entre las 48 y 2 horas antes de la salida del mismo.
  - En servicios convencionales, un 10% si se efectúa entre los 30 y 10 días precedentes a la salida del buque, y del 20% entre los 9 y 2 días anteriores a la salida del mismo.
  - Existen tarifas especiales sujetas a condiciones específicas, en estos casos, la retención se ajustará a las condiciones de la tarifa aplicada.
- En los casos de **incumplimiento** o defectos en la ejecución de los servicios contratados, deberá notificarlo por escrito, como máximo en los 5 días siguientes a la finalización del viaje, al prestador de servicios de que se trate, a la Agencia y al Organizador.

## **VIAJES COMBINADOS**

Es aquel en el que, por un precio global, y con una duración mínima de 24 horas, o incluye una noche de estancia, se contrata al menos dos de los siguientes servicios: transporte, alojamiento, o cualquier otro servicio no accesorio de los anteriores y que constituya una parte esencial del viaje.

- El organizador o detallista está obligado a poner a disposición de los usuarios un **folleto informativo** o programa. Deberá conservarlo, porque están obligados a su cumplimiento.
- El **contrato** deberá formularse por escrito, incluyendo de forma clara y precisa toda la información necesaria, sobre las características que definan el viaje, tales como: destino, periodos y fechas de estancia, medios de transporte, fechas y lugares de salida y regreso, alojamiento, con indicación de categorías, comidas, situación ..., fecha límite de información de la cancelación del viaje, itinerario, visitas y excursiones, nombre y dirección del detallista, organizador y asegurador, precio del viaje, derechos e impuestos no incluidos, modalidades de pago y condiciones de facturación, obligación del consumidor de comunicar por escrito cualquier incumplimiento del contrato y plazo para las reclamaciones.
- Puede **ceder** su reserva a otra persona, comunicándolo por escrito con una antelación mínima de 15 días a la fecha de inicio del viaje, salvo que el contrato establezca un plazo menor.
- El **precio** convenido no puede revisarse, salvo que se prevea expresamente esta posibilidad en el contrato y será nula la revisión al alza efectuada en los 20 días inmediatamente anteriores a la fecha de salida del viaje.
- **Modificaciones** del contrato. Si una vez firmado se modificase podrá optar entre aceptarlo o resolver el contrato.
- En todo momento el usuario puede **desistir** del viaje, pero se retendrá, además de los gastos de gestión y anulación, si los hubiere, una cantidad que varía entre el 5% si se produce entre 10 y 15 días, antes de la fecha de comienzo del viaje y el 15% si es entre 10 y 3 días antes, y el 25% dentro de las 48 horas anteriores a la salida.

### VIAJAR EN GUAGUA

- Con el **billete** se formaliza el contrato de transporte entre el usuario y la compañía, debiendo contener: precio total, punto de origen y destino, nombre de la empresa, peso del equipaje y número de bultos que lo componen.
- Se pueden transportar gratuitamente 30 kg. de **equipaje**, y en caso de pérdida o extravío, se pagará un tanto por kilogramo de equipaje.
- El **retraso** se configura como incumplimiento de contrato, sino es por causas de fuerza mayor. Será posible reclamar por los daños que se le hayan ocasionado, debiendo probar el daño y su repercusión económica.
- Ante cualquier **incumplimiento** de lo que se ha pactado, deberá reclamar a la compañía.

### VIAJAR EN TREN

- Compruebe si es necesario confirmar la **reserva** del billete.
- **Cambio y anulación** de billete. Los billetes se pueden cambiar hasta 5 minutos antes de la salida, pero se aplica una deducción. Si se anulan hasta 3 días antes no hay deducción, pero a partir de ese momento y dependiendo del tiempo y del tren puede perder parte del importe.
- De manera gratuita se puede llevar 15 kg. de **equipaje** y sólo se factura en determinados trenes.

Sólo en los trenes que permitan facturación hay indemnización por pérdida o extravío de equipaje.

- **Retrasos**. Dependiendo del tren y del retraso se percibe una indemnización consistente en la devolución de parte del precio del billete, que puede llegar al 100% en el AVE.

Si tiene que enlazar dos trenes, y pierde el segundo por retraso del primero, la empresa está obligada al pago de los gastos de hospedaje y manutención que esta situación le genere.

- En caso de **supresión** del servicio, como norma general, se puede optar entre la devolución del dinero o el cambio del billete y, en caso de que el servicio ya hubiese comenzado, entre la devolución de parte del dinero o la continuación del viaje con los medios que ofrezcan.
- Para **reclamar** solicite el Libro de Reclamaciones a la empresa ferroviaria, quién está obligada a remitir a la Dirección General de Ferrocarriles en el plazo de 30 días un informe sobre la misma.

### **VIAJAR EN TAXI**

- En los recorridos **interurbanos**, los servicios se contratan en régimen de coche completo y los recorridos se realizan en circuito cerrado hasta el punto de partida por el itinerario más corto, si no se acuerda lo contrario.
- Cuando el servicio interurbano que se contrate sea de ida y vuelta la tarifa aplicable será la tarifa 2, si bien cuando la vuelta se regrese sin el usuario la tarifa que se aplicará será la 3.
- En los recorridos **urbanos**, existe una tarifa base, que se aplica para aquellas carreras que se inicien y finalicen dentro de la zona urbana que como tal define el ayuntamiento que se aplica en días laborables, en horario no nocturno, festivos, etc,... sobre éstas tarifas se aplican distintos suplementos.
- Los vehículos deberán llevar en lugar visible las tarifas vigentes en su localidad, en modelo oficial. Dichas tarifas se aplicarán desde el punto dónde se recoja al pasajero, y la bajada de bandera no deberá efectuarse antes de que el usuario entre en el vehículo (excepto en los servicios contratados por teléfono).

Cuando el servicio tenga origen o destino en recintos portuarios o aeroportuarios, se le aplicará un suplemento.

- Se facilitará, a solicitud del usuario una factura en la que deberá figurar: número de licencia y matrícula del taxi, NIF del taxista, fecha, el precio del servicio, el recorrido efectuado, los suplementos aplicados y la firma del taxista.

## ÓRGANOS COMPETENTES

### **Transporte Aéreo**

Dirección General de Aviación Civil  
Servicio de Inspección y Relaciones con Usuarios  
Paseo de la Castellano, 67  
28701 – MADRID  
Email: [pasajeros.aereo@mfom.es](mailto:pasajeros.aereo@mfom.es)  
Teléfono: 915 978 321

### **Transporte Marítimo**

#### Dirección General de Transportes

<b>Gran Canaria</b> Plaza de los Derechos Humanos, nº 22. Edif.. de Usos Múltiples I, planta 9ª 35071 – Las Palmas de Gran canaria Teléfono: 928 306 000/306 001	<b>Tenerife</b> Avda. de Anaga, nº 35 Edif.. de Usos Múltiples I, planta 9ª CP 38071 – Santa Cruz de Tenerife Teléfono: 922 475 000
--	---

### **Viajes Combinados**

#### Dirección General de Ordenación y Promoción Turística

<b>Gran Canaria</b> Plaza de los Derechos Humanos, nº 22. Edif.. de Usos Múltiples I, planta 9ª 35071 – Las Palmas de Gran canaria Teléfono: 928 306 000/306 001	<b>Tenerife</b> Edif.. Duque Santa Elena C/. Bouza, nº 1, Esq. C/. La Marina, 38071 Santa Cruz de Tenerife Tfno: 922 299 350/57
--	---

### **Guaguas**

Trayecto urbano en el Ayuntamiento de cada municipio.

Trayecto interurbano en los Cabildos Insulares de cada Isla.

## **Ferrocarril**

### Dirección General de Ferrocarriles

Ministerio de Fomento  
Paseo de la Castellano, 67  
28701 – MADRID  
Telf.: 915 978 787

## **Taxi**

Para reclamar cualquier incumplimiento diríjase al Ayuntamiento de la localidad a la que corresponda el taxi.

## **LEGISLACIÓN BASICA**

- Reglamento (CE) del nº 261/2004, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de Febrero de 2004, por el que se establecen Normas Comunes relativas a un sistema de compensación por denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos.
- Ley 21/2005, de 6 de julio, reguladora de los viajes combinados.
- Ley 16/1987, de 30 de julio, de ordenación de los transportes terrestres.
- Real Decreto 1211/1990, de 28 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley e Ordenación de los transportes terrestres.
- Ley 35/003, de 17 de noviembre, del sector ferroviario.
- Real Decreto 2387/2004, por el que se aprueba el Reglamento del sector ferroviario.
- Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre condiciones generales de contratación.
- Ley 3/2003, de 12 de febrero, del Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Comunidad Autónoma de Canarias.

**NOTA: Este folleto cumple con un fin meramente divulgativo al amparo de la Ley 26/1984 de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, sin que su contenido tenga carácter jurídico vinculante para las entidades editoras.**