

| Transporte ferroviario

Consejos y derechos de los pasajeros ferroviarios



Centro Europeo
del Consumidor
España



Centro Europeo del Consumidor en España

Cofinanciado por la
Unión Europea



NOV
2023

Introducción	
Derecho a recibir información	4
Derecho a billetes y reservas	6
Retraso, pérdida y cancelación del viaje	
Derecho a reembolso o transporte alternativo	7
Derecho a indemnización	8
Derecho a recibir asistencia	10
Derecho a la seguridad personal de los viajeros	11
Denegación de acceso	11
Pasajeros con discapacidad o movilidad reducida	
Derecho a no ser discriminado	12
Derecho a asistencia para acceder a estaciones y vagones	13
Derecho a indemnización por extravío o daño a los equipos de movilidad o perros de asistencia	13
Extravío o daños en el equipaje	
Derecho a indemnización	14
Viajar con equipaje	15
Accidentes	
Derecho a indemnización en caso de fallecimiento o lesiones personales	16
Otros derechos	16
Cómo reclamar	
Vía extrajudicial	17
Vía judicial	17
Normativa vigente	18

El transporte por ferrocarril es uno de los medios de transporte más sostenibles. De ahí que deba seguir siendo uno de los pilares fundamentales de una movilidad más inteligente y sostenible en Europa. Por eso, en 2021, se revisaron las normas europeas relativas a los viajeros de ferrocarril. Por un lado, para proteger mejor sus derechos –especialmente los de las personas con discapacidad o movilidad reducida– y, por otro, para desarrollar una movilidad más limpia.

Con este folleto, no solo queremos ayudar a los pasajeros de tren a que conozcan mejor los principales derechos de los usuarios del ferrocarril. También queremos ofrecerles una serie de recomendaciones para que viajar en tren por Europa sea una experiencia más positiva, responsable y sostenible.



Ya sea dentro del territorio nacional como entre países de la Unión Europea, todos los operadores y empresas ferroviarias tienen la obligación de prestar sus servicios en unas adecuadas condiciones de calidad y seguridad.

Derecho a recibir información

Derechos de los pasajeros

Las empresas ferroviarias informarán a los viajeros sobre sus derechos, obligaciones y los datos de contacto necesarios. Siempre que sea posible, la información se proporcionará en formato accesible cuando así lo soliciten las personas con discapacidad o con movilidad reducida.

Embarque

En caso de que haya una hora límite para facturar o para presentarse en los controles de seguridad, se deberá informar sobre los límites horarios, al menos, en los billetes de tren que no sean de cercanías.

Retrasos y cancelaciones

Las compañías están obligadas a informar de los retrasos y cancelaciones en tiempo real.

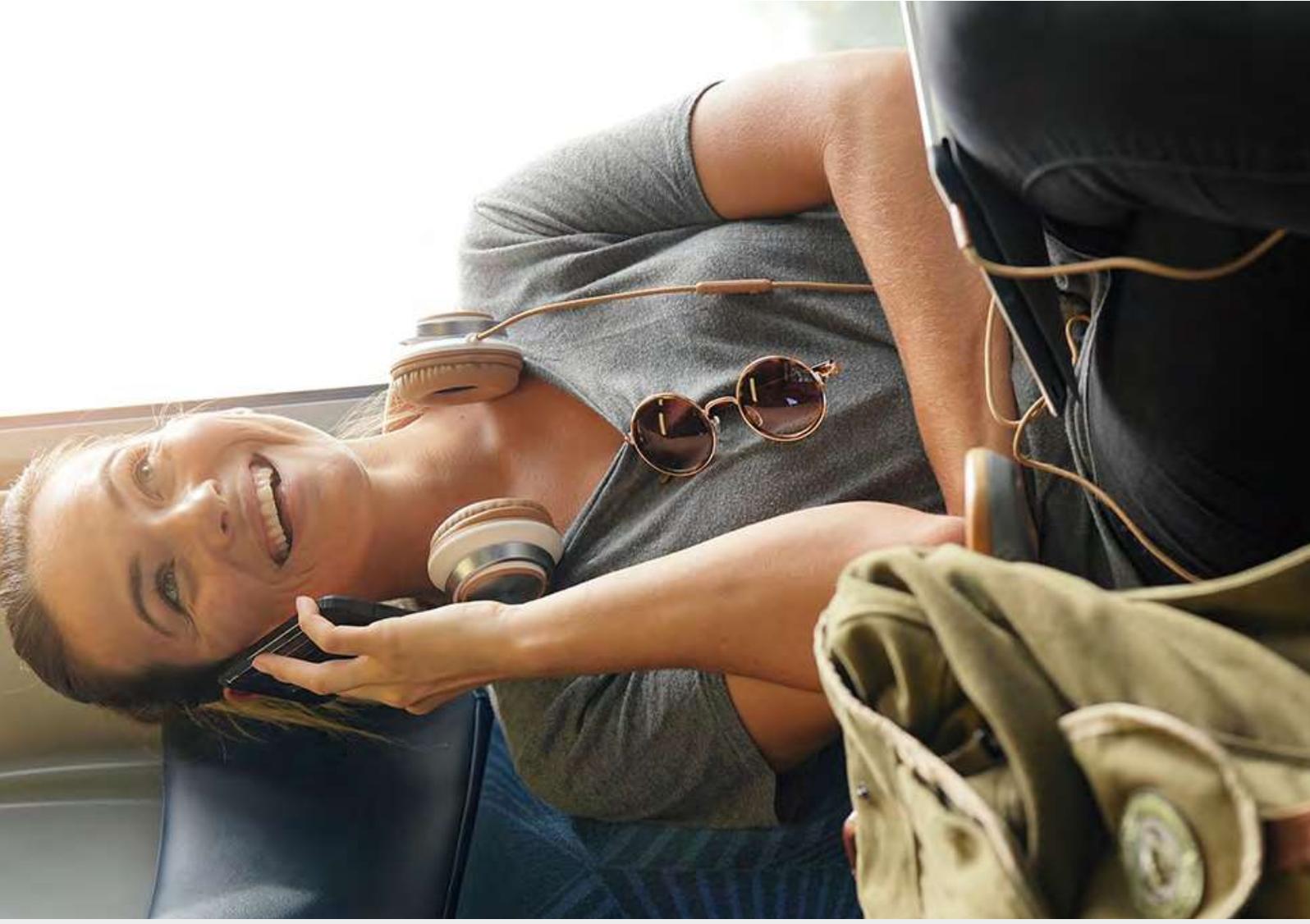
Título de transporte

- ✓ Empresa que realizará el transporte.
- ✓ Origen y destino del viaje.
- ✓ Hora de salida y llegada.
- ✓ Número, lugar y hora de transbordos.
- ✓ Identificación del coche, clase y número de asiento.
- ✓ Peso y volumen del equipaje admitido.
- ✓ Precio con todas las tasas incluidas.
- ✓ Precio de facturación del equipaje.
- ✓ Información sobre seguros u otros servicios incluidos.
- ✓ Hora límite para facturar y para la presentación en los controles de seguridad.
- ✓ Cuando se incluyan uno o varios enlaces de tren, antes de comprar el billete, se informará al viajero si constituyen un billete combinado.



Recomendación

En las compras online de billetes, se facilitará toda la información que debe contener el billete. Antes de comprarlo, la empresa debe informar de las condiciones generales y el viajero deberá comprobar que todos los datos son correctos. Durante todo el viaje, el viajero deberá llevar un billete válido.





Derecho a recibir información

Información sobre el viaje

Antes del viaje

- ✓ Condiciones generales.
- ✓ Horarios y condiciones del viaje más rápido.
- ✓ Horarios y condiciones de las tarifas más baratas.
- ✓ Accesibilidad, condiciones de acceso y disponibilidad de instalaciones a bordo para personas con discapacidad y personas de movilidad reducida.
- ✓ Accesibilidad y condiciones de acceso para bicicletas.
- ✓ Actividades que puedan perturbar o retrasar los servicios.
- ✓ Disponibilidad de servicios a bordo.
- ✓ Procedimientos para reclamar.

Durante el viaje

- ✓ Servicios a bordo.
- ✓ Próxima estación.
- ✓ Retrasos.
- ✓ Principales servicios de enlace.
- ✓ Cuestiones de seguridad.

¿Puedo llevar mi bicicleta?



Sí, como norma general.

Además...

- Si fuera necesario realizar una reserva previa para viajar, también se podrá hacer una reserva para la bicicleta.
- Si existen lugares específicos en el tren, se podrán guardar allí. Los viajeros deberán vigilar sus bicicletas y asegurarse de que no perjudican ni dañan a otros viajeros o a las operaciones ferroviarias.

Denegación de acceso

Si se hace una reserva para una bicicleta y se deniega el acceso sin justificación, el viajero tendrá derecho a un transporte alternativo o al reintegro del importe del billete, a la indemnización y asistencia.

Algunas restricciones para viajar con bicicleta

- ✓ Por razones operativas o de seguridad.
- ✓ Por peso y tamaño de la bicicleta.



Consejo

Consultar siempre en la web de la empresa ferroviaria.



Te interesa saber...

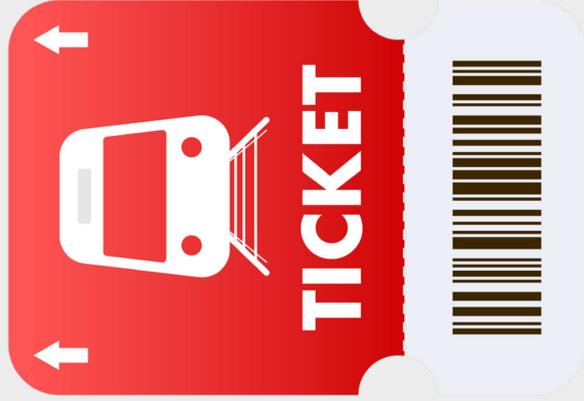
Las personas con discapacidad y las personas de movilidad reducida tienen derecho a recibir información sobre la accesibilidad de los servicios ferroviarios, pero tienen que solicitarla.



Derecho a billetes y reservas

Siempre que haya disponibilidad, las empresas ferroviarias y los proveedores de billetes deberán ofrecer a todos los consumidores y usuarios:

- ✓ Reservas
- ✓ Billetes
- ✓ Billetes combinados



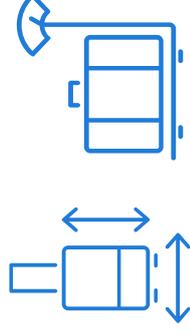
Recomendaciones

Comprobaciones previas a la compra online de billetes

- o **Intermediarios.** Comprobar si la web es de la empresa de transportes, una plataforma de reservas o una agencia de viaje. Comprar a través de intermediarios puede implicar costes adicionales.
- o **Conexiones.** Asegurarse de que los tiempos de conexión son suficientes.
- o **Condiciones de utilización.** Ver las condiciones de utilización de los billetes. Verificar si los billetes reservados en línea son electrónicos o si hay que recoger las versiones en papel en la estación.
- o **Precios.** Comparar precios en distintos sitios, sobre todo en viajes internacionales.

Comprobaciones previas al viaje

- o **Facturación.** Condiciones de facturación del equipaje.
- o **Documentación.** Documentación a presentar en los puntos de control. Los documentos pueden variar de una empresa ferroviaria a otra. Es posible que sea necesario presentar la documentación cuando haya que justificar que se tiene derecho a un descuento. Asegurarse de llevar el pasaporte o documento de identidad en vigor ya que la policía podría efectuar controles sin previo aviso.
- o **Menores.** Si no viajan acompañados de un adulto, podrían viajar supervisados por el personal del tren. Es recomendable llevar la documentación vigente y la autorización tanto para viajar como para acceder a los servicios que puedan necesitar.
- o **Animales.** Revisar las normas para viajar con animales.
- o **Billetes combinados.** Si el billete lo ha vendido una aerolínea junto con un billete de avión y el viaje empieza en tren, se recomienda ir a la oficina de representación de la compañía aérea que suele estar en la estación de tren. De no hacerlo, puede considerarse "no show" y que el resto del viaje se cancele automáticamente sin posibilidad de reclamar el reembolso o transporte alternativo.



Si se viaja con diferentes empresas ferroviarias, comprobar las condiciones con cada una

Retraso, pérdida de enlace y cancelación del viaje

60' de retraso



Derecho al reembolso o transporte alternativo



Retrasos de más de 60 minutos en relación con la hora de llegada prevista —ya sea por retraso, pérdida de un enlace o cancelación del servicio— el viajero tiene derecho a elegir entre reembolso o transporte alternativo.

✓ **Reembolso** del precio del billete en su integridad o de la parte del viaje que no se haya completado y en la parte ya completada si ésta no reviste, por sí sola, interés alguno para el viajero según su plan de viaje inicial. El viajero tiene derecho a ser trasladado a su punto de salida inicial en la primera oportunidad disponible.

Reembolso

30 días

Para abonar el reembolso



Vales

Podrá pagarse en forma de vales u otros servicios siempre que el viajero los acepte. Deberán tener un periodo de validez y destino flexibles.

✓ **Transporte alternativo** al punto de destino final en la primera oportunidad disponible o en una fecha posterior, a elección del viajero, en condiciones comparables a las iniciales. Cien minutos después del retraso, cancelación o el enlace perdido, se ofrecerá al viajero un transporte alternativo. De lo contrario, el viajero tiene derecho a buscar por su cuenta otro medio de transporte alternativo y al reembolso de los correspondientes gastos.

Transporte alternativo

1 hora 40'

Para ofrecer al consumidor transporte alternativo



Trenes bloqueados. Si el tren está bloqueado, se deberá transportar a los viajeros hasta la estación de partida, un punto de salida alternativo o hasta el destino final del servicio siempre que sea posible. Si la continuación del servicio no fuera posible, se deberá facilitar un transporte alternativo lo antes posible.

Retraso, pérdida de enlace y cancelación del viaje

60' de retraso



Derecho a indemnización

En caso de retraso, si el pasajero decide continuar con el trayecto inicial, tiene derecho a recibir una indemnización. Esta indemnización no incluye los costes de transacción como tasas, gastos telefónicos o sellos.

Importe de indemnización



Retrasos de entre **60 y 119 minutos** en relación con la hora de llegada prevista.

Retrasos de al menos **120 minutos** en relación con la hora de llegada prevista.

Importes inferiores a **4 euros por billete, sin indemnización**

Plazo de indemnización



30 días

desde su reclamación

La indemnización se abonará en un plazo máximo de 1 mes desde la presentación de la solicitud.

No tendrá derecho a indemnización si se le hubiera informado del retraso antes de adquirir el billete.

Formas de indemnización



Vales o efectivo

La indemnización podrá pagarse en forma de vales u otros servicios, si las condiciones del contrato son flexibles.

La indemnización se abonará en efectivo a petición del viajero.

Excepciones



Sin derecho a indemnización si el retraso, pérdida del enlace o cancelación se debe a:

✓ Circunstancias extraordinarias *

Fenómenos meteorológicos extremos, catástrofes naturales graves, crisis graves de salud pública...

✓ Culpa del viajero

✓ Comportamiento de terceros *

Personas en la vía, robo de cables, emergencias a bordo, actuaciones policiales, sabotaje, terrorismo...

*En caso de huelgas del personal de la empresa ferroviaria, de acciones u omisiones de otra empresa que utilice la misma infraestructura ferroviaria, o de las acciones u omisiones de administradores de infraestructuras y de estaciones, el pasajero **sí** tendrá derecho a indemnización.

Retraso, pérdida de enlace y cancelación del viaje

60' de retraso 



Abonos de transporte o abono de temporada



Por repetidos retrasos o cancelaciones



Derecho a indemnización

Los viajeros que sufren repetidamente retrasos o cancelaciones durante el período de validez del abono, tendrán derecho a una indemnización adecuada.

Cuando se produzcan repetidamente retrasos de menos de 60 minutos, se podrán computar de forma acumulativa y se podrá indemnizar a los viajeros.

Billetes combinados



Reembolso **75%**

del precio del billete

Por pérdida de conexiones

Cuando los billetes se adquirieran en una única transacción comercial y el proveedor haya combinado los billetes por iniciativa propia, estará obligado a:

- ✓ Reembolsar el total del importe del billete.
- ✓ Pagar una compensación equivalente al 75% del precio del billete cuando el viajero pierda una o más conexiones.

Retraso, pérdida de enlace y cancelación del viaje

60' de retraso



Derecho a recibir asistencia

En caso de retrasos de salida o de llegada al destino de, al menos 60 minutos, o de cancelación de un servicio; se ofrecerá a los viajeros asistencia gratuita:

- ✓ Información del retraso en tiempo real.
- ✓ Información sobre cómo solicitar un justificante del retraso, la pérdida de un enlace debido a un retraso o una cancelación.



Información



Comida y bebida



Transporte y Alojamiento

Hasta 3 noches

- ✓ Comidas y refrigerios en una medida adecuada al tiempo de espera, si están disponibles en el tren o en la estación o si se pueden razonablemente suministrar.
- ✓ Alojamiento y transporte entre la estación de ferrocarril y el lugar de alojamiento, en los casos que requieran una estancia de una o más noches, siempre y cuando sea físicamente posible. La empresa ferroviaria podrá limitar la duración del alojamiento a un máximo de tres noches.



Recomendación

Antes de reservar el alojamiento por tu cuenta, solicita ayuda a la empresa ferroviaria en la estación.



Accesibilidad

- ✓ Siempre que sea posible, se tendrán en cuenta los requisitos de acceso de las personas con discapacidad o con movilidad reducida, así como las necesidades de los perros de asistencia.

Derecho a la seguridad personal de los viajeros



Las empresas ferroviarias, los administradores de infraestructuras y los administradores de estaciones adoptarán las medidas adecuadas, adaptándolas al nivel de seguridad que determinen las autoridades públicas, para garantizar la seguridad personal de los viajeros en las estaciones de ferrocarril y en los trenes.

Denegación de acceso



Los viajeros cuya conducta altere el orden en los trenes o pongan en peligro la seguridad del transporte no podrán permanecer en el tren.

Podrá denegarse el acceso a los trenes y a las salas de embarque o de espera a aquellas personas que no se sometan a los controles de seguridad.

Los usuarios que viajen sin billete válido, deberán abonar su precio más un recargo. En caso de no hacerlo, serán obligados a abandonar el tren.



Sin derecho a reembolso



Pasajeros con discapacidad o movilidad reducida

Acceso no discriminatorio al transporte, billetes y tarifas



Derecho a no ser discriminado

- ✓ Las reservas y los billetes no tendrán un coste adicional.
- ✓ No se podrá denegar una reserva o un billete.
- ✓ No se podrá pedir que viajen acompañados de otra persona, a menos que sea estrictamente necesario.



Te interesa saber...

- Si se deniega la reserva o billete, o se exige acompañamiento:
- Se deberá informar por escrito sobre los motivos en un plazo de **5 días** hábiles a partir de la fecha de la denegación.
- La empresa hará todo lo posible para proponer una alternativa de transporte teniendo en cuenta las necesidades de accesibilidad del viajero.



La necesidad de asistencia se notificará con **24 horas** de antelación

En algunos países, hasta **36 horas**

Presentación en el lugar y hora designada con, al menos,

30 minutos antes de la salida del tren

Derecho a asistencia para acceder a las estaciones y vagones

- ✓ Posibilidad de ir acompañados de un perro guía.
- ✓ Asistencia gratuita a bordo y para embarcar y desembarcar del tren cuando haya personal para ello. Si no hubiera personal, la empresa hará todo lo posible para que puedan acceder a viajar en tren.
- ✓ Billetes gratuitos para los asistentes personales reconocidos o para los asistentes exigidos. Siempre que sea posible, se sentarán a su lado.



Recomendación

- Si se viaja con diferentes empresas ferroviarias, comprobar las condiciones con cada una.

Pasajeros con discapacidad o movilidad reducida



Derecho a indemnización por el extravío o daño a los equipos de movilidad o a los perros de asistencia

- ✓ El coste de sustitución o reparación del equipo de movilidad o los dispositivos de asistencia extraviados o dañados.
- ✓ El coste de sustitución o tratamiento de la lesión del perro de asistencia extraviado o lesionado.
- ✓ Los costes razonables de la sustitución temporal de equipos de movilidad, dispositivos de asistencia, o perros de asistencia cuando la empresa ferroviaria o administrador de estaciones no procedan a su sustitución.



Te interesa saber...

- Las empresas ferroviarias y los administradores de estaciones harán rápidamente todos los esfuerzos razonables para proceder a la sustitución temporal del equipo de movilidad o los dispositivos de asistencia que se requieran de inmediato.
- Las personas con discapacidad o con movilidad reducida podrán conservar dicho equipo o dispositivo temporal de sustitución hasta que se haya abonado la correspondiente indemnización.

Extravío o daños en el equipaje



14 días

Desde la petición de entrega del equipaje para darlo por perdido



Derecho a indemnización

Equipaje de mano

El transportista será responsable del extravío o daños resultantes de la pérdida total o parcial, o de la avería, de los objetos que el viajero lleva consigo como, por ejemplo, el equipaje de mano. El viajero tiene derecho a una indemnización de hasta un límite aproximado de 1.500 euros por viajero.

Equipaje de facturado

En caso de pérdida total o parcial de los equipajes facturados, el transportista deberá pagar:

- ✓ Si se prueba el importe de los daños y perjuicios, una indemnización igual a dicho importe, sin que exceda de 80 unidades de cuenta por kilogramo de peso bruto que falte o de 1.200 unidades* de cuenta por bulto.
- ✓ Si no se prueba el importe del daño o perjuicio, una indemnización calculada a tanto alzado de 20 unidades de cuenta por kilogramo de peso bruto que falte o de 300 unidades* de cuenta por bulto.

*La unidad de cuenta se corresponde aproximadamente a 1,20 euros.



Excepciones



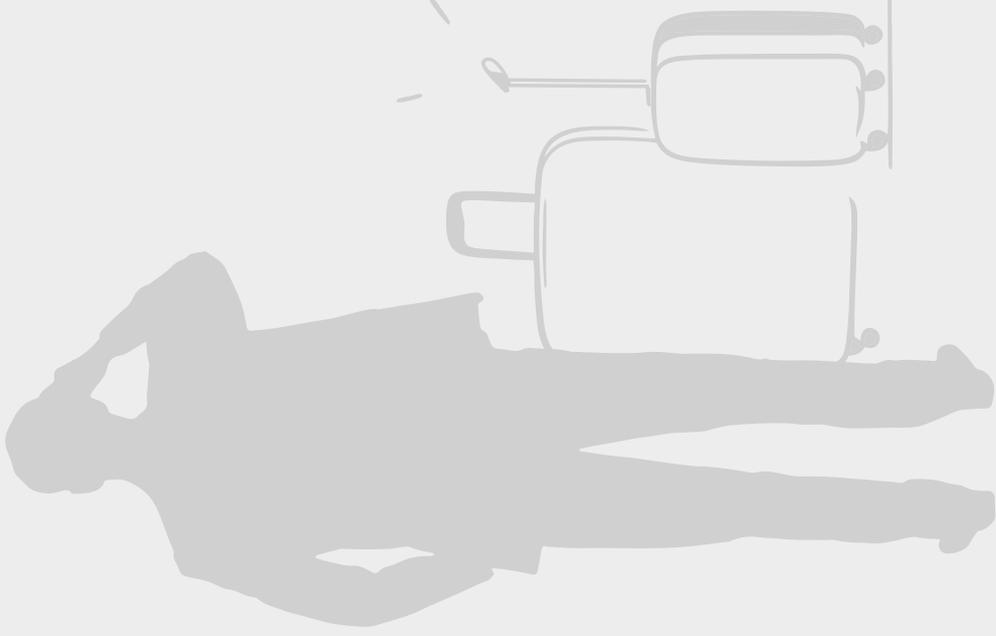
Sin derecho a indemnización si el daño o retraso del equipaje se debe a:

- ✓ Falta o defecto de embalaje
- ✓ Naturaleza especial de los equipajes
- ✓ Equipajes con objetos excluidos del transporte

Viajar con equipaje



Comprobar las condiciones de viaje con cada empresa ferroviaria



Recomendaciones

Antes de viajar

- Etiquetar las maletas y el equipaje de mano.
- Hacer una foto de la maleta y su contenido.
- Comprobar las normas sobre equipaje. Cada empresa establece sus propias condiciones sobre dimensiones, número de bultos, tipo de mercancías permitidas a bordo, así como las tasas suplementarias que deben abonarse.

En los viajes transfronterizos

- Informarse en la aduana de los derechos y obligaciones de los viajeros dentro de la UE, sobre todo en lo que respecta a las cantidades permitidas para determinados productos (cigarrillos, alcohol, etc.).

En caso de olvidar el equipaje en el tren

- Contactar con el servicio de objetos perdidos de la estación terminal.

En caso de robo

- Denunciarlo ante la policía.
- Comprobar si los seguros de la tarjeta bancaria, de hogar, de viaje, etc. cubren el robo.

Durante el viaje

- Vigilar el equipaje en las paradas.

Accidentes



✓ Derecho a indemnización en caso de fallecimiento o lesiones personales

Plazo de indemnización



30 días

Desde la identificación

Importe de indemnización



21.000 €

En caso de muerte

Anticipos

Para atender las necesidades inmediatas. Proporcionales a los daños sufridos.

Sin derecho a reembolso



Del precio del billete

✓ Otros derechos de las víctimas de accidentes y sus familiares

- ✓ Derecho de información general sobre el accidente y asistencia financiera.
- ✓ Derecho de acceso a la estación o sus inmediaciones.
- ✓ Derecho de participación en las tareas de identificación.
- ✓ Derecho al transporte, alojamiento y manutención.
- ✓ Derecho a asistencia psicológica.
- ✓ Derecho de protección a su intimidad y dignidad.
- ✓ Derecho a la custodia, limpieza y devolución de los efectos personales.
- ✓ Derecho a la obtención de las indemnizaciones del seguro obligatorio de viajeros.

¿Cómo reclamar?



Vía extrajudicial

Empresa ferroviaria

Plazo para reclamar:

- ✓ 3 meses desde la incidencia.
- Plazo para que la compañía conteste a la reclamación:
- ✓ 1 mes desde su recepción.

Dirección General de Transporte Terrestre (DGT)

Debe presentarse previamente la reclamación ante la compañía ferroviaria o el administrador de infraestructuras. Se podrá acudir a la DGT cuando haya pasado un mes desde la presentación de la reclamación ante la empresa o el administrador. Tanto si, después de este plazo, no se ha recibido respuesta como si no está de acuerdo con ella.

CEC-España

Gestiona reclamaciones de consumo transfronterizas de consumidores que residen en España y desean reclamar contra una empresa con sede en otro Estado miembro de la UE, Islandia, Noruega o Reino Unido. Los pasajeros deben haber reclamado previamente ante la compañía.

Juntas Arbitrales de Transporte

Podrán presentarse también las reclamaciones ante las Juntas Arbitrales de Transporte de las Comunidades Autónomas y en las ciudades de Ceuta y Melilla. Esta Junta será la que se encuentre en la Comunidad de origen o de destino del transporte, la que se halle en el domicilio de la empresa prestadora del servicio, o la que se encuentre en la Comunidad donde resida el viajero, siempre que –en estos dos últimos casos– estuviera en territorio español.

Juntas Arbitrales de Consumo

Es un instrumento extrajudicial que las Administraciones Públicas ponen a disposición de los ciudadanos para resolver de modo eficaz los conflictos y reclamaciones que surgen en las relaciones de consumo.

Arbitraje



Vía judicial

Tribunales de Justicia

¿Cuándo se puede presentar una demanda sobre consumo ante los Juzgados de Primera Instancia?

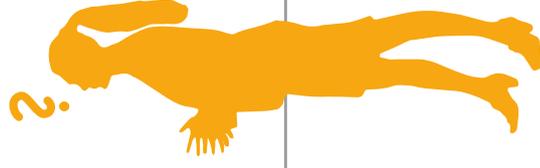
- ✓ Se podrá acudir directamente, sin necesidad de someter extrajudicialmente el conflicto.
- ✓ Si se ha celebrado una mediación por parte de la Administración y no se ha llegado a un acuerdo.
- ✓ Si se hubiera solicitado arbitraje y la empresa lo hubiera rechazado.
- ✓ Si habiéndose solicitado arbitraje, el asunto no puede ser objeto del mismo: solicitudes en las que los conflictos versen sobre intoxicación, lesión, muerte o aquellos relacionados con delitos.
- ✓ Si se celebra un arbitraje y se dicta laudo arbitral finalizando las actuaciones sin haber entrado en el fondo del asunto, e indicándose que se puede acudir a la vía judicial.
- ✓ Si se acude a la vía judicial para un determinado asunto y se ha obtenido una resolución judicial firme, ya no se podrá acudir con posterioridad al arbitraje de consumo. La vía arbitral y judicial son mutuamente excluyentes.

excluyentes

La vía arbitral y judicial son mutuamente excluyentes

Proceso Europeo de Escasa Cuantía

Con los objetivos de garantizar el acceso a la justicia y crear un espacio de libertad, seguridad y justicia en la UE, los consumidores disponen también del proceso europeo de escasa cuantía, una alternativa judicial para simplificar, acelerar y reducir los gastos procesales en el caso de demandas transfronterizas dentro de la Unión (excepto Dinamarca), por importes de hasta 5.000 euros. No se necesita abogado ni procurador.



Tribunales de justicia

Normativa vigente



La información de este folleto es orientativa.

Para conocer con rigor los derechos de los pasajeros de ferrocarril debe consultarse la legislación española y la legislación europea vigente.

© centro europeo del consumidor en españa

Imágenes: Adobe Stock

[Reglamento \(UE\) 2021/782](#) del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2021, sobre los derechos y las obligaciones de los viajeros de ferrocarril.
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 de Ordenación de los Transportes Terrestres.

[Orden FOM/3386/2010](#), de 20 de diciembre, por la que se establecen normas para la realización por las Juntas Arbitrales del Transporte de funciones de depósito y enajenación de mercancías.

Financiado por la Unión Europea. Las opiniones y los puntos de vista expresados son exclusivamente los del autor o autores y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea ni los del Consejo Europeo de Innovación y la Agencia Ejecutiva de Pequeña y Mediana Empresa (EISMEA). Ni la Unión Europea ni la autoridad que concede la financiación pueden ser consideradas responsables de los mismos.