



Edita: Junta de Castilla y León.
Consejería de Sanidad

Realización: Dime y Dirás Comunicación S.L.

Ilustraciones: Cristina del Cueto Mateos

Depósito Legal: VA-593-2005

Imprime: Imprenta MAAS

índice

- | | |
|--|---------|
| 1. VIAJES COMBINADOS | pág. 5 |
| 1.1.- <i>Antes de la celebración del contrato</i> | |
| 1.2.- <i>En la celebración del contrato</i> | |
| 1.3.- <i>Antes de la realización del viaje</i> | |
| 1.4.- <i>En la fase de ejecución del contrato</i> | |
| 2. TRANSPORTE AÉREO | pág. 18 |
| 3. TRANSPORTE TERRESTRE | pág. 31 |
| 3.1.- <i>Derechos de los usuarios del transporte ferroviario</i> | |
| 3.2.- <i>Alquiler de vehículos sin conductor</i> | |
| 3.3.- <i>El transporte de viajeros por carretera</i> | |
| 4. LAS JUNTAS ARBITRALES
DE TRANSPORTE | pág. 43 |
| 5. DIRECCIONES DE INTERÉS | pág. 49 |



1. Viajes Combinados

Habitualmente concertamos con Agencias de Viajes la organización de nuestras vacaciones contratando lo que se denomina "Viaje Combinado".

Se entiende que un viaje es "combinado" cuando se conjugan, al menos, dos de los siguientes elementos: transporte, alojamiento y otros servicios turísticos no accesorios de los anteriores y que sean parte importante del viaje.

Por otro lado el precio del viaje debe ser global y la duración del mismo debe ser superior a 24 horas o, al menos, incluir una noche de hotel.

La regulación de los viajes combinados la encontramos en la Ley 21/1995 de 6 de julio.

La ley de viajes combinados desarrolla la protección del consumidor en **4 etapas** sucesivas:



1.1.-Antes de la celebración del contrato



1.2.-En la celebración del contrato

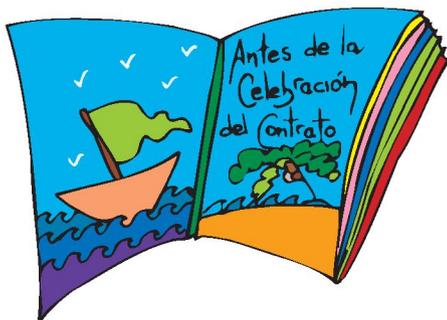


1.3.-Antes de la realización del viaje



1.4.-En la fase de ejecución del contrato

1.1.-Antes de la celebración del contrato



EL PROGRAMA O FOLLETO INFORMATIVO

El organizador de un viaje combinado está obligado a facilitar un programa o folleto informativo que detalle por escrito la oferta sobre el viaje. Este folleto ha de informar de manera clara y precisa sobre las siguientes cuestiones que se establecen como contenido mínimo:

- ✓ Destinos, medios de transporte, características y clase.
- ✓ Duración, itinerario y calendario.
- ✓ Relación de alojamientos ofertados, indicando:
 - Tipo.
 - Situación.
 - Categoría o nivel de comodidad.
 - Principales características.
 - Homologación o clasificación turística en aquellos países en los que exista clasificación oficial.
- ✓ Los distintos regímenes alimenticios disponibles en cada establecimiento hotelero. (Sólo alojamiento, alojamiento y desayuno, media pensión, pensión completa).

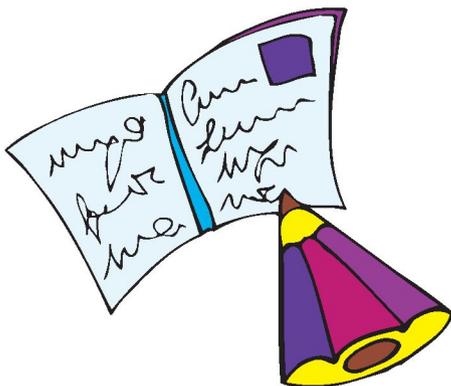
- ✓ Información general sobre pasaporte y visados para los nacionales de Estados miembros de la Unión Europea y formalidades sanitarias necesarias.
- ✓ Precio del viaje combinado y precio estimado de las excursiones facultativas.
- ✓ Número mínimo de inscripciones para el viaje. En tal caso, fecha límite de comunicación al consumidor de la anulación del viaje por no cubrirse las plazas.
- ✓ Cláusulas aplicables sobre responsabilidades, cancelaciones y otras condiciones del viaje.
- ✓ Datos del organizador: nombre y domicilio, en su caso, de su representación legal en España.
- ✓ Demás información adicional y adecuada sobre las características del viaje ofertado.

La información contenida en el programa-oferta será vinculante para el organizador o el detallista del viaje combinado, por tanto el cliente podrá exigir el cumplimiento de las condiciones recogidas en el mismo salvo en dos supuestos:

- ✓ Que los cambios se hayan comunicado por escrito al consumidor, antes de la celebración del contrato, si figura esta posibilidad entre las condiciones del folleto.
- ✓ Que el consumidor acepte por escrito los cambios después de firmar el contrato.

Dada la eficacia jurídica del folleto, es imprescindible conservarlo hasta concluir el viaje para poder reclamar.

1.2.-En la celebración del contrato



EL CONTRATO DE VIAJE COMBINADO

El contrato es el acuerdo que vincula al consumidor con el organizador o el detallista. El vínculo jurídico se podrá establecer tanto con el detallista como con el organizador, pero no existirá relación jurídica con las empresas que prestan el servicio.

Información complementaria previa al contrato

Antes de la celebración del contrato el empresario turístico debe informar al consumidor de forma accesible y comprensible, sobre el contenido de las cláusulas contractuales.

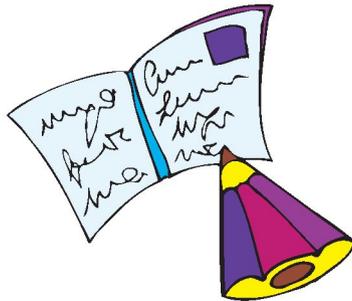
Formalización del contrato

El contrato debe formalizarse por escrito, y entregarse una copia firmada por las partes al consumidor.

El contrato debe contener entre sus cláusulas referencias a los elementos del viaje estableciendo la ley, al igual que en el caso del folleto un contenido mínimo:

- ✚ Destino o destinos del viaje.
- ✚ Distintos períodos y fechas de estancia en cada uno de los destinos.
- ✚ Los medios de transporte: características y categorías.
- ✚ Las fechas, horas y lugares de salida y regreso.
- ✚ Si incluye alojamiento, situación, categoría, características, homologación oficial si existe, y el número de comidas.
- ✚ Número mínimo de personas exigidas para realizar el viaje combinado y fecha límite de información al consumidor en caso de cancelación, que no puede ser inferior a diez días respecto a la fecha prevista de inicio del viaje.
- ✚ Itinerario.
- ✚ Visitas, excursiones y cualquier otro servicio incluido en el precio global del viaje.
- ✚ Nombre y dirección del organizador, detallista y, si procede del asegurador.
- ✚ Precio del viaje con indicaciones sobre posibles revisiones. Indicación de impuestos no incluidos.
- ✚ Modalidades de pago y, si procede, calendario y condiciones de financiación.

- ✚ Toda solicitud especial del consumidor que haya sido aceptada.
- ✚ Obligación del consumidor de comunicar sus quejas por escrito o en cualquier otra forma que quede constancia al organizador o detallista o, en su caso, al prestador del servicio.
- ✚ Plazo en que el consumidor podrá exigir la confirmación de sus reservas.
- ✚ Plazo de prescripción de las acciones que la misma ley de viajes combinados estipula en dos años.



1.3.-Antes de la realización del viaje



INFORMACIÓN PREVIA AL VIAJE

Además de la información que figure en el folleto y en el contrato, La Agencia debe facilitar al consumidor, con antelación suficiente respecto de la fecha de inicio del viaje, información sobre:

- Los horarios y lugares de escala, así como sobre los posibles enlaces.
- Categoría de la plaza a ocupar en el medio o medios de transporte que se vayan a utilizar en el viaje.
- Datos identificadores y teléfono de la representación de la Agencia de Viajes en cada destino, en su defecto, organismos locales de auxilio. Si no es posible lo anterior, un número de teléfono de urgencia o bien otro medio de contactar con la Agencia de Viajes.
- Para viajes de menores en el extranjero, información que permita contactar directamente con éstos o los responsables de la estancia in situ durante el viaje.

- Debe informarse sobre la suscripción facultativa de un contrato de seguro que cubra los gastos de cancelación por el consumidor, o de un contrato de asistencia que cubra los gastos de repatriación o traslado al lugar de origen, en caso de accidente, enfermedad o fallecimiento.



Precio del Viaje Combinado

El precio del viaje combinado será el acordado en el contrato, y habrá de coincidir con el que figure en el folleto informativo.

Por regla general los precios no pueden ser modificados. Sin embargo, **el precio es Revisable**, si esa posibilidad se ha previsto de manera explícita y siempre que se den las tres circunstancias siguientes:

- La posibilidad de revisión debe preverse tanto al alza como a la baja, siendo nula la cláusula en la que se prevea la revisión exclusivamente al alza.

- Que se establezcan las modalidades precisas de cálculo que se aplicarán para revisar los precios.

- La revisión sólo puede tener lugar para integrar en el contrato variaciones respecto a: precio de transportes, carburante, tasas e impuestos, y tipos de cambio aplicados al viaje.

Será **NULA** toda revisión al alza que se realice en los 20 días inmediatamente anteriores a la fecha de salida del viaje.



CESIÓN Y DESISTIMIENTO DEL CONSUMIDOR

El consumidor tiene derecho a ceder el viaje contratado a un tercero, comunicando esa cesión a la agencia con 10 días de antelación al inicio del viaje. La cesión puede generar gastos adicionales que la agencia podrá exigir al cedente y al nuevo titular del viaje solidariamente. También responden solidariamente del pago del precio del viaje.

Asimismo, el consumidor tiene derecho a desistir del viaje recuperando las cantidades pagadas, si bien habrá de indemnizar a la agencia por los gastos de gestión y anulación y una penalización que variará entre el 5% y el 25% del importe del viaje en función de la antelación con la que se comunique el desistimiento.



MODIFICACIÓN, RESOLUCIÓN, CANCELACIÓN DEL CONTRATO

Si antes de la salida del viaje combinado, la agencia se ve obligada a modificar algún elemento del contrato, deberá compensar al consumidor.

En este caso la modificación siempre habrá de producirse antes de la salida del viaje, debe existir una razón objetiva y comunicarse inmediatamente al consumidor.

En estos casos el consumidor podrá optar entre:

-  **Resolver** el contrato sin penalización de ningún tipo, o bien
-  **Aceptar la modificación** o modificaciones y su repercusión en el precio.

La opción deberá comunicarse a la agencia en tres días pues de no hacer la comunicación en ese plazo se entenderá que opta por la resolución.

En el caso de optar por la resolución la agencia, además de devolver el importe del viaje, deberá indemnizar al consumidor con una cuantía que oscila entre 5% y el 25% del precio del viaje, en función de la antelación con que se hubiese comunicado la modificación.



1.4.-En la ejecución del contrato



INCUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES DE VIAJE PACTADAS

Una vez iniciado el viaje, puede darse el incumplimiento por parte de la Agencia de las condiciones pactadas. En ese caso la Ley obliga a la Agencia a:

Adoptar las soluciones adecuadas para la continuación del viaje, asumiendo el incremento de coste que impliquen o en caso contrario devolviendo al consumidor la diferencia de precio entre las prestaciones previstas y las realmente suministradas. Si estas soluciones no satisfacen al consumidor, se le debe facilitar el regreso al lugar de origen, en un medio de transporte equivalente al utilizado en el viaje sin suplemento alguno.



RESPONSABILIDAD DE LOS ORGANIZADORES Y DETALLISTAS

La regla general es que la Agencia responde del correcto cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato y de los daños sufridos por el consumidor a consecuencia de la falta de cumplimiento o cumplimiento defectuoso,

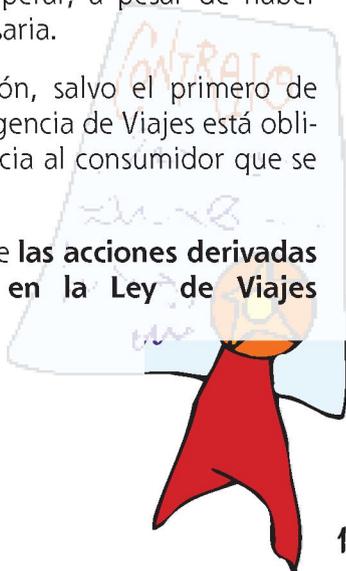
independientemente de que las prestaciones sean ejecutadas directamente por la Agencia o por otros prestadores de servicios. Si bien el grado de responsabilidad de Organizadores y Detallistas, aunque ambos revistan la forma de Agencia, no es el mismo, pues ambos empresarios responden sólo de sus respectivos ámbitos de gestión.

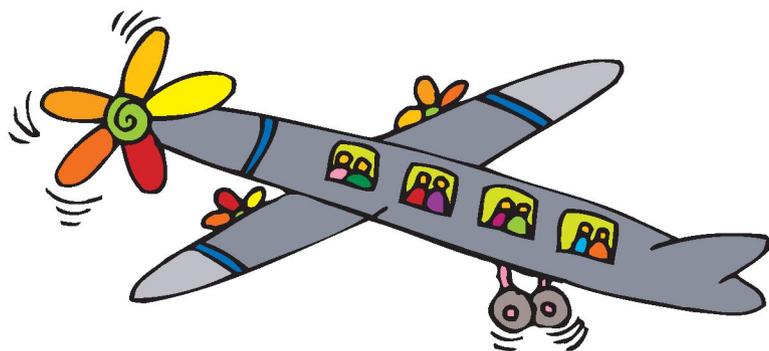
La ley prevé determinadas circunstancias cuya concurrencia determina la exclusión de responsabilidad de la Agencia. Estas circunstancias son las siguientes:

- 🚩 En el caso de que los incumplimientos sean imputables al consumidor.
- 🚩 Si los incumplimientos son imputables a un tercero ajeno a las prestaciones y además, son imprevisibles o insuperables.
- 🚩 Si los incumplimientos se deben a motivos de fuerza mayor.
- 🚩 Que los incumplimientos se deban a un acontecimiento que no se podía prever ni superar, a pesar de haber puesto toda la diligencia necesaria.

En todos estos casos de exclusión, salvo el primero de imputabilidad al consumidor, la Agencia de Viajes está obligada a prestar la necesaria asistencia al consumidor que se encuentre en dificultades.

Es importante tener en cuenta que **las acciones derivadas de los derechos reconocidos en la Ley de Viajes Combinados es de dos años.**





2. Transporte Aéreo



DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL PASAJERO

Derecho de información



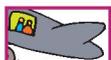
La normativa europea obliga a las compañías aéreas que presten servicio de transporte aéreo en el territorio de la UE a informar a los pasajeros sobre las principales normas que rigen la responsabilidad respecto a los pasajeros, sus equipajes, los plazos para presentar una reclamación de indemnización y la posibilidad de hacer una declaración especial para el equipaje.

La información habrá de facilitarse en todos los puntos de venta, incluida la venta por teléfono, y por Internet.

Asimismo el transportista aéreo debe informar a los pasajeros de sus derechos en caso de denegación de embarque, cancelación o gran retraso de vuelos, en particular debe exponer el siguiente anuncio en el mostrador de facturación:

“En caso de denegación de embarque, cancelación o retraso de su vuelo superior a dos horas, solicite en el mostrador de facturación o en la puerta de embarque el texto en el que figuran sus derechos, especialmente en materia de compensación y asistencia.”

Si finalmente se produjera la denegación o cancelación, debe entregarse a cada pasajero el citado impreso expresivo de los derechos que le asisten. En caso de retrasos de más de dos horas, deberá entregar un impreso equivalente. En caso de cancelación debe además informar sobre transportes alternativos.



El billete

El billete es el título de transporte con el que se formaliza el contrato celebrado entre el pasajero y la compañía aérea. El billete es un documento que sólo puede ser utilizado por su titular.

En el caso de pérdida o robo de un billete o de un cupón del mismo, es preciso avisar a su compañía o a la agencia de viajes donde se ha comprado el billete. La compañía puede reembolsar el importe del billete o del trayecto no realizado después de finalizada su validez, descontando unos gastos de tramitación, y después de comprobar que no se ha utilizado el billete o no se ha reembolsado su importe.

Para viajar en el vuelo previsto, la compañía aérea, normalmente, requerirá que se adquiera un nuevo billete.



Presentación y embarque

Es probable que exista más de un edificio terminal en el aeropuerto, o incluso varios aeropuertos en la misma ciudad, por lo que es conveniente informarse previamente del aeropuerto y terminal desde el que sale el vuelo, consultando el billete o consultando en la oficina que lo ha expedido.

En el momento en que se entrega la tarjeta de embarque, previa presentación del billete, se entiende que la compañía ha aceptado al pasajero y tiene plaza en el avión. Es importante tener en cuenta que el billete no nos asegura plaza en el avión, sólo la tarjeta de embarque.

Para ello es preciso presentarse en los mostradores de facturación antes de la *"hora límite de aceptación del vuelo"* que es el tiempo mínimo de antelación a la hora programada de salida, en el que el pasajero debe haber sido admitido en el vuelo, tener facturado su equipaje y estar en posesión de la tarjeta de embarque. Las compañías aéreas no incurrir en responsabilidad alguna por la no aceptación del pasajero cuando éste se presente en los mostradores de facturación pasada *la hora límite de aceptación del vuelo*.

La hora límite de aceptación del vuelo será:

- ✿ 30 minutos antes de la hora de salida del vuelo para los vuelos regulares nacionales.
- ✿ La que fije la compañía para vuelos regulares internacionales o vuelos no regulares, en ese caso es preciso consultar con la compañía.



Documentación - Identificación

Por razones de seguridad, la Dirección General de Aviación Civil, en cumplimiento de exigencias comunitarias, ordena que se exija el DNI o pasaporte en todos los vuelos a todos los pasajeros para confirmar que su identidad se corresponde con la tarjeta de embarque. La verificación tendrá lugar en los mostradores de facturación siempre que se utilicen y en las puertas de embarque.

Es importante llevar la documentación personal de identidad adecuada al viaje. Normalmente basta el *DNI* en vuelos nacionales y comunitarios siendo necesario el *pasaporte* para otros vuelos internacionales.

La falta de documentación exigida para su destino puede ocasionar la denegación de embarque.



Overbooking, retrasos y cancelaciones

Los derechos de los pasajeros y las obligaciones de las aerolíneas, ante estas circunstancias se encuentran regulados en el Reglamento (CE) 261/2004, de 11 de febrero, que establece normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque (overbooking) y de cancelación o gran retraso de los vuelos.

Overbooking y sobreventa

Consiste en la denegación de embarque en un aeropuerto, aún teniendo billete y reserva confirmada, por haberse vendido más plazas de las realmente existentes en el avión. Es un caso especial de incumplimiento contractual en servicios aéreos, legalmente permitido.

Cuando se produzca la denegación de embarque a un pasajero la compañía está obligada a ofrecerle las siguientes opciones:

- ✂ El reembolso del precio del billete que deberá efectuarse en el plazo de 7 días, y el regreso al punto de partida lo más rápidamente posible.
- ✂ La conducción hasta el destino final, en condiciones de transporte comparables lo más rápidamente posible o en una fecha posterior que convenga el pasajero.

Además tienen derecho a una compensación económica que variará en función de la distancia del trayecto:

- ✂ 250 euros para trayectos de hasta 1.500 kilómetros.
- ✂ 400 euros para trayectos de entre 1.500 y 3.500 kilómetros.
- ✂ 600 euros para trayectos superiores a 3.500 kilómetros.

Estas indemnizaciones podrán reducirse a la mitad si el retraso, en el caso de que el pasajero opte por viajar hasta el destino final, no supera, respectivamente más de 2, 3 ó 4 horas, para cada trayecto antes referido.

La compañía ha de tratar que aquellos que se queden en tierra lo hagan voluntariamente, por ello cuando prevea que tendrá que denegar el embarque, debe en primer lugar pedir que se presenten voluntarios que renuncien a sus reservas, y sólo en el caso de que los voluntarios no sean suficientes podrán imponerlo contra la voluntad del pasajero.



Junto a la compensación económica la compañía está obligada a prestar asistencia complementaria consistente en:

-  Comida y bebida suficientes, en función del tiempo que sea necesario esperar.
-  Alojamiento en un hotel en los casos en que sea necesario pernoctar una o varias noches o cuando sea necesaria una estancia adicional a la prevista por el pasajero.
-  Transporte entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento (hotel u otros).
-  Dos llamadas telefónicas gratuitas, télex o mensajes de fax o correos electrónicos.



Cancelación

En el caso de cancelación de un vuelo, se reconoce a los pasajeros cuyos vuelos se cancelan por causa imputable a la compañía, el derecho a asistencia (comida, alojamiento, etc....) y a una compensación basada en los mismos criterios que la prevista para los supuestos de denegación de embarque, 250, 400 y 600 euros en función de la distancia, salvo en los siguientes casos:

-  Que la aerolínea haya avisado con al menos dos semanas de antelación.
-  Que informe con una antelación de entre dos semanas y siete días con respecto a la hora de salida prevista ofreciendo un transporte alternativo que les permita salir con no más de dos horas de antelación con respecto a la hora de salida prevista y llegar a su destino con menos de cuatro horas de retraso con respecto a la hora de llegada.

 Que se informe de la cancelación con menos de siete días de antelación con respecto a la hora de salida prevista ofreciendo tomar otro vuelo que les permita salir con no más de una hora de antelación con respecto a la hora de salida prevista y llegar al destino final con menos de dos horas de retraso con respecto a la hora de llegada.

 Que la compañía pruebe que la cancelación se debe a circunstancias extraordinarias que no podrían haberse evitado incluso adoptando las medidas razonables.

Las devoluciones se deben abonar en metálico, mediante cheque o transferencia bancaria. Sólo si el pasajero lo aprueba podrá abonarse mediante bonos de viaje.



Retrasos

Si el pasajero sufre un retraso importante, la compañía deberá ofrecer comidas, bebidas y si fuera necesario un hotel y medios para contactar con la familia, la empresa, etc. Si el retraso supera las cinco horas (gran retraso), deberá ofrecer el reembolso del billete con un vuelo gratuito hasta su lugar de origen, cuando proceda. Si el usuario lo prefiere, tiene derecho a recibir un billete de las mismas características para viajar lo antes posible.

Sin embargo si el pasajero es avisado de la suspensión, cancelación o cambio de ruta con dos semanas de antelación no se procederá a su indemnización.





Cambio de clase

Si la compañía acomoda a un pasajero en una plaza de clase superior a aquella por la que se pago el billete, no podrá solicitar pago suplementario alguno.

Por el contrario si le acomoda en una plaza de clase inferior deberá reembolsarle:

-  El 30% del precio del billete en caso de vuelos de menos de 1.500 kilómetros.
-  El 50% del precio del billete para vuelos de entre 1.500 y 3.000 kilómetros
-  El 75% para el resto de vuelos.



Equipajes

La facturación del equipaje se debe hacer en el mostrador asignado a la compañía aérea al efecto, donde se entregarán la tarjeta de embarque y el talón de equipaje.

Por seguridad, no se debe facturar ni transportar ningún equipaje de personas desconocidas.

El transporte del equipaje hasta un límite determinado va incluido en el precio del billete. Normalmente las compañías aéreas permiten en vuelos nacionales un peso de hasta 30 kg. para los pasajeros que viajan en Primera Clase y Preferente, y de 20 kg. para aquellos que lo hacen en tarifas más económicas.

En tráfico internacional, el sistema es el mismo que en los vuelos nacionales, excepto en las rutas con destino a Estados Unidos, Canadá, y otros países americanos (consulte con su compañía), donde el procedimiento que se utiliza es el llamado de "piezas" que consiste en limitar el número de bultos transportados y que éstos tengan un volumen determinado.

Siempre que las condiciones del viaje lo permitan se puede facturar más peso del permitido pagando la cantidad que esté establecida en concepto de exceso de equipaje.

Por razones de seguridad, objetos de uso corriente pero que pueden ser usados como arma ofensiva o defensiva (tijeras, limas metálicas, cortaúñas, abrecartas, cortapapeles, aerosoles, etc.) deben ser facturados como equipaje, sin que pueda llevarlo a bordo del avión. El equipaje puede ser inspeccionado por rayos X. Si contiene artículos que puedan ser dañados hay que solicitar que sean revisados a mano.

Además del equipaje facturado se permite que el pasajero lleve como equipaje de mano determinados objetos de poco peso y volumen (paraguas, bolso de mano, cámara fotográfica, etc.), siempre que no sobrepasen unas determinadas dimensiones o peso, que pueden estar indicados en el billete. Consulte con la compañía aérea.

Las compañías aéreas pueden rehusar el transporte como equipaje de aquellos artículos que debido a su tamaño, forma, peso o características no puedan ser considerados como equipaje.

Se recomienda que no se incluya en el equipaje facturado artículos perecederos, frágiles, objetos de valor (dinero, joyas, artículos electrónicos, etc.), medicinas, documentos, llaves, etc.

Los pasajeros con diabetes que necesiten hacer uso durante el vuelo de jeringuillas, agujas hipodérmicas y otros elementos necesarios como parte de su tratamiento médico, podrán llevarlas consigo a bordo siempre que acrediten su enfermedad mediante un certificado médico. Consulte con su compañía o agencia de viajes.



Animales domésticos

Los animales domésticos que acompañen en el viaje a los pasajeros pueden ser aceptados como equipaje, abonando la tarifa correspondiente, en su caso, con independencia de la franquicia a que tenga derecho el pasajero.

Como norma general, estos animales deben ir facturados y estibados en la bodega del avión, donde irán colocados en un recipiente o contenedor que puede ser obtenido en algunas compañías aéreas. Debidamente acondicionados pueden viajar en ocasiones con sus dueños en la cabina de pasajeros, siempre que el pasajero, además de los requisitos anteriores, se preocupe de su cuidado y transporte durante el vuelo, sin causar molestias a los pasajeros vecinos. Para ello habrá de respetar tanto las medidas máximas del recipiente (45 x 35 x 25 cm.) como las condiciones de peso máximo permitido del animal con su recipiente o jaula, que no podrá exceder de 6 kg.

Las compañías aéreas pueden limitar el número de animales domésticos que viajen en cabina y no permitir el viaje en cabina de aquellos animales que por sus características, mal olor, etc., puedan ser molestos para el resto de los pasajeros y de la tripulación.

Perro lazarillo

El perro amaestrado para la misión de perro guía que acompañe a un pasajero invidente, en general, viajará en cabina, salvo que lo impidan regulaciones nacionales o de las compañías aéreas. Por su transporte, tanto en cabina como en bodega, no deberá abonar ninguna cantidad. No es preciso trámite alguno en este caso, basta que vaya debidamente equipado con bozal, collar y correa. En el caso de que viaje en cabina, irá junto al pasajero en el lugar que se le asigne por la tripulación.



Incidencias con el equipaje

Sobre el transportista recae la obligación de custodiar los objetos entregados para el viaje y responder en caso de que se produzca su pérdida. Desde el momento de la facturación esta responsabilidad recae sobre la compañía aérea.

En caso de pérdida o deterioro del equipaje facturado, el consumidor puede exigir la correspondiente indemnización por daños y perjuicios.

En el caso de extravío, la indemnización consiste en un importe estándar en función del peso y dependiendo del tipo del vuelo.

 En *vuelos nacionales*, la indemnización por pérdida o deterioro del equipaje facturado o de mano será el límite de 500 D.E.G.* (Derechos Especiales de Giro) por unidad lo que equivale a 736,74 euros. En caso de retraso de equipaje facturado: hasta el límite de una cantidad equivalente del precio de transporte.

 En vuelos *internacionales*, la indemnización será de hasta 17 D.E.G.* por Kg., esto es 25,05 euros por kilo. Para el equipaje de mano la responsabilidad está limitada a 332 D.E.G.* por pasajero, lo que equivale a 489,20 euros.

*El Derecho Especial de Giro es una unidad definida por el Fondo Monetario Internacional, cuyo valor es la suma de los de determinadas cantidades de varias monedas: dólar USA, euro, yen japonés, y libra esterlina. El Banco de España publica su equivalencia.

En muchas ocasiones la indemnización no satisface al consumidor al ser inferior al valor real perdido. Para evitar estos casos, especialmente cuando se viaja con objetos de gran valor en las maletas, es conveniente hacer una declaración del valor real de los objetos contenidos en el equipaje al realizar la facturación, pues aunque haya que pagar una cantidad adicional lograremos en caso de pérdida una indemnización mayor que ya no se fijará en función del peso.

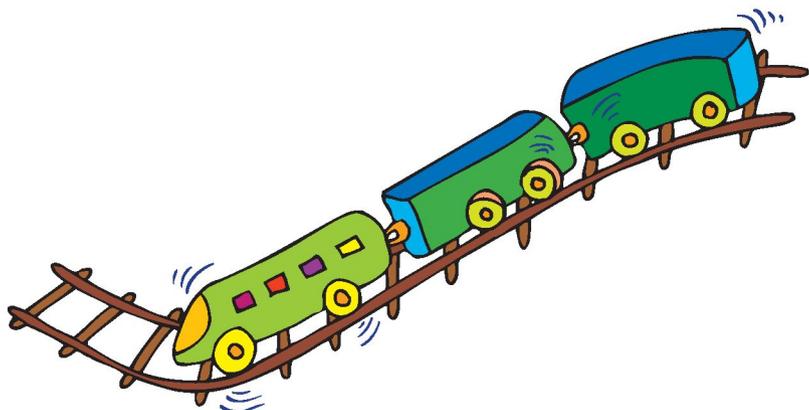
Los gastos extras que la pérdida de las maletas supongan al consumidor (compra de ropa u otros objetos indispensables) deberán ser indemnizados por la compañía, siempre que se acrediten con las correspondientes facturas.

En caso de pérdida debe cumplimentarse inmediatamente después del conocimiento de los hechos, y en el mostrador de la compañía, el denominado Parte de Irregularidades de Equipaje (P.I.R.) necesario para hacer constar lo sucedido y para su tramitación por la Compañía aérea.

Si no se tramita al instante hay que tener en cuenta los plazos para presentarla:

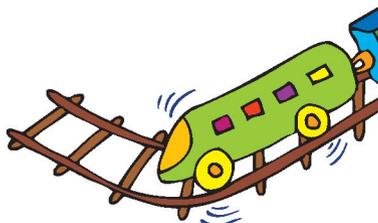
- Si se trata de vuelos nacionales el plazo es de 10 días, y la acción para exigir el pago de las indemnizaciones que pudieran corresponder prescribe a los 6 meses.
- En caso de vuelos internacionales se establecen 21 días en caso de extravío o demora en la entrega, a contar desde el momento en que se haya recibido el equipaje. Si se ha producido deterioro de las maletas existe un plazo de 7 días para presentar la protesta.





3. Transporte Terrestre

3.1.- Derechos de los usuarios del transporte ferroviario



Los derechos de los usuarios del ferrocarril se encuentran regulados en la Ley 39/2003, de 17 de noviembre (BOE 18 de noviembre) y en el RD 2387/2004, de 30 de diciembre. Asimismo, se estará a lo que establezcan las condiciones generales que establece la compañía en la prestación de sus servicios. Estas condiciones generales deberán estar aprobadas por el Ministerio de Fomento.



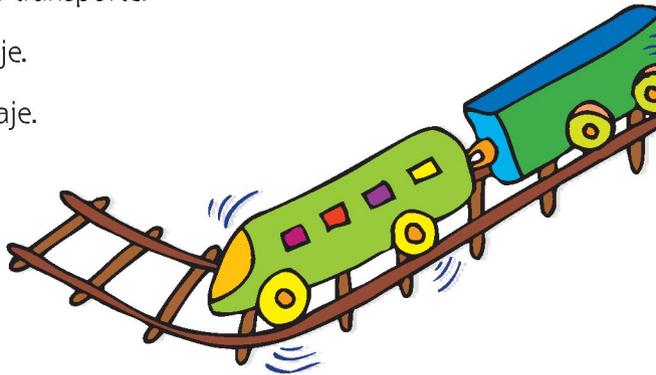
EL BILLETE O TÍTULO DE TRANSPORTE

Es el documento que faculta a su titular para usar el servicio de transporte ferroviario y formaliza el contrato entre las partes. No lo requerirán los niños menores de 4 años. Podrán ser privados de este derecho, sin derecho al reembolso del precio, aquellos usuarios que con su conducta alteren el orden o pongan en peligro la seguridad del transporte y aquellos que no se sometan a los controles de seguridad establecidos para el acceso de los viajeros a los vehículos.

Los viajeros que no dispongan de billete serán compelidos al abono del precio y si se niegan, se les exigirá que abandonen el tren en la estación en que se encuentren o en la siguiente en que se detenga. Además, en este caso, se les sancionará como corresponda.

El contenido mínimo del billete en el servicio de cercanías será:

-  Determinación de la empresa o empresas ferroviarias que realizarán el transporte.
-  El origen del viaje.
-  El destino del viaje.



En los servicios distintos de cercanía, además de lo anterior, el billete deberá mostrar:

- 🚂 La hora de salida.
- 🚂 La hora de llegada.
- 🚂 Los transbordos que pudieran producirse con cambio de tren especificando lugar y hora.
- 🚂 El coche, la clase y el número de plaza.
- 🚂 El peso y el volumen del equipaje admitido.
- 🚂 El precio del transporte, especificando que incluye todas las tasas.
- 🚂 El precio de facturación, en su caso, del equipaje.
- 🚂 La información sobre seguros u otros afianzamientos mercantiles que el servicio tiene cubiertos.
- 🚂 La hora límite para facturar, si la hubiere, o de presentación en los controles de seguridad para el acceso a los vehículos de transporte, si el administrador de infraestructuras ferroviarias lo estableciera.

Las empresas deben dar a conocer a los usuarios con antelación las condiciones generales antes citadas.



RESPONSABILIDAD DE LAS EMPRESAS FERROVIARIAS

Si la empresa no realiza la prestación del servicio en el modo y tiempo contratado será responsable, salvo causa de fuerza mayor, frente al viajero. Concretamente lo será en los siguientes casos:

1. Cancelación del viaje:

Es la imposibilidad de iniciar el mismo en las condiciones establecidas en el billete. En este caso la empresa está obligada a la devolución del precio del viaje, salvo si la cancelación se produce en las 48 horas anteriores al momento previsto para el inicio del viaje, en cuyo caso le puede ofrecer, de forma alternativa, un transporte en otro tren o en otro medio en condiciones equivalentes a las pactadas. De manera más concreta, cuando se informe al cliente de la cancelación en las 4 horas anteriores a la salida, el usuario tendrá derecho, además, a una indemnización consistente en el doble del importe del billete.

2. Interrupción del viaje:

Es la paralización de viaje cuando éste se está produciendo. La empresa está obligada a proporcionar al viajero, con la mayor brevedad posible, transporte en otro tren o en otro medio en condiciones equivalentes a las pactadas. En el caso de que el tiempo de interrupción sea mayor a una hora, la empresa estará obligada, a sufragar los gastos de mantenimiento y hospedaje de viajero durante el tiempo que dure la interrupción.

3. Retraso en la llegada:

Si el retraso está entre una hora y una hora y media respecto del horario previsto, la empresa deberá indemnizar al viajero con una bonificación del 50% del precio del billete. Si el retraso es superior a una hora y media le reembolsará el 100% del billete.

4. Responsabilidad por daños, pérdidas o averías:

Respecto de los bultos que hubieran sido facturados, la indemnización por pérdida, daño o averías será de 14,5 euros por cada kilogramo bruto que falte o se dañe, hasta un máximo de 600 euros por viajero. La primera cantidad será actualizada todos los años conforme el IPC.



DERECHOS DE LOS USUARIOS

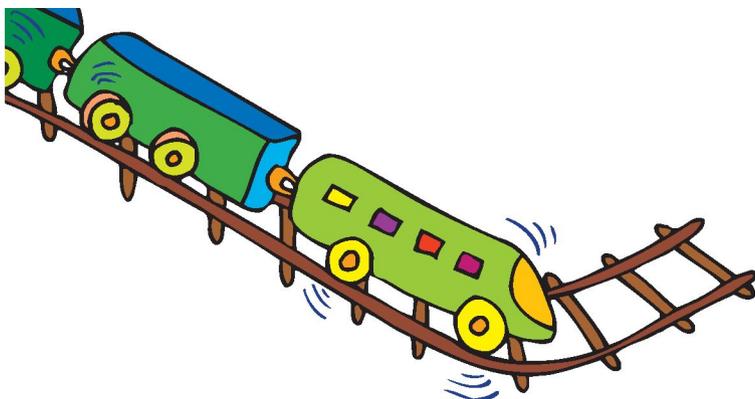
- Acceder, con la suficiente antelación, a la publicación por las empresas ferroviarias del horario de servicios y de los precios correspondientes a éstos.
- Contratar la prestación del servicio ferroviario desde o hasta cualquiera de las estaciones en las que se reciban o apeen viajeros. A estos efectos, las empresas ferroviarias podrán prestar sus servicios entre cualesquiera estaciones del trayecto que cubran.
- Recibir el servicio en las adecuadas condiciones de seguridad, satisfaciendo, en su caso, los precios que correspondan en función de las tarifas y tasas aplicables.

- Celebrar con la empresa ferroviaria un contrato de transporte con arreglo a la normativa de protección de los consumidores y usuarios.
- Recibir las mercancías y equipajes en el mismo estado en que las entregaron.
- Ser informados de los procedimientos establecidos para resolver las controversias que puedan surgir en relación con el transporte ferroviario, por ejemplo el sistema arbitral de transportes o el de consumo.



OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS

Deberán cumplir con lo establecido en el contrato tipo de transporte que será aprobado por la Administración y seguir las indicaciones que publicite la empresa a través de carteles o por cualquier otro medio en orden a la correcta prestación del servicio. Asimismo, el viajero deberá portar consigo el billete durante el tiempo que dure el trayecto. También deberán respetar las medidas que, en materia de protección civil y seguridad establezcan los órganos competentes respecto de las infraestructuras ferroviarias.





RECLAMACIONES

El Real Decreto establece un sistema de quejas propio a través de un *Libro de Reclamaciones*, que deberá estar a disposición de los usuarios en:

- 🔍 En todas las instalaciones fijas de su titularidad en las que se expendan títulos de transporte.
- 🔍 En todos los trenes que realicen servicio de transporte de viajeros y que cuenten con personal de la empresa ferroviaria además del de conducción.
- 🔍 En todas las estaciones de viajeros en las que la empresa cuente con personal a su servicio.
- 🔍 En todos los puntos de facturación y entrega de equipajes.

La puesta a disposición de los usuarios del libro estará anunciada en un rótulo suficientemente visible en todos los lugares señalados antes.

Respecto de los plazos, el usuario tendrá un plazo de un mes desde que tenga conocimiento del hecho que desea denunciar.

Una vez que el reclamante formule su queja consignando los hechos, su nombre y apellidos, el DNI, su domicilio a efecto de notificaciones, lugar, fecha y firma, se le entregarán la tercera y la cuarta copia de la misma, siendo la primera enviada a la Dirección General de Ferrocarriles por la empresa, junto con las alegaciones que estime pertinentes.

3.2.-Alquiler de vehículos sin conductor



El servicio de alquiler de vehículos sin conductor está sometido a autorización administrativa, por lo que el consumidor debe cerciorarse de que contrata sólo con empresas que cumplan con este requisito.

Los contratos se celebrarán en los locales de la empresa arrendadora o en hoteles, agencias de viajes, complejos turísticos u otros similares que hayan sido comunicados como centros colaboradores a la autoridad competente. La entrega de los vehículos a los usuarios podrá efectuarse en lugar diferente, siempre que quede garantizada la contratación previa.

El contrato contendrá, a efectos de control administrativo los siguientes elementos:

-  Nombre, domicilio y número de identificación fiscal o código de identificación fiscal del arrendador y del arrendatario.
-  Plazo de duración del contrato.
-  Precio convenido.
-  Matrícula del vehículo arrendado.
-  Número de autorización del arrendamiento a cuyo amparo se celebra el contrato y el órgano que la otorgó.
-  Cualquier circunstancia que libremente pacten las partes.

Se deberá suscribir de forma independiente un contrato por cada arrendamiento de vehículos que la empresa efectúe y el contrato, o una copia, deberá ir, en todo caso, a bordo del vehículo arrendado.

Los precios por la prestación del servicio serán libres, es decir, no estarán sujetos a tarifa administrativa, pero las empresas deberán tener expuestos al público dichos precios en lugares visibles y suficientemente accesibles de los locales en donde se realice el arrendamiento mediante los correspondientes listados o folletos.



3.3.-El transporte de viajeros por carretera



Se encuentra regulado en la Ley 16/1987, de 30 de julio, de Ordenación de los Transportes Terrestres, en el Reglamento de la Ley aprobado por Real Decreto 1211/1990 y en las diversas órdenes que los desarrollan.

Los transportes de viajeros por carretera son aquellos destinados a realizar los desplazamientos de las personas y sus equipajes en vehículos construidos y acondicionados para tal fin. El plazo en que se lleve a cabo el servicio es muy importante puesto que, de no mediar fuerza mayor, se puede considerar incumplimiento de contrato y ser susceptible de indemnización un retraso en el transporte. La indemnización hará referencia a los daños demostrables y que se puedan cuantificar.



BILLETES

El billete es el título de transporte acreditativo del contrato y el usuario deberá portarlo consigo durante todo el trayecto. En el mismo deberán figurar los siguientes datos:

-  Nombre de la empresa.
-  Origen y destino del viaje.

- 🎫 Fecha de emisión del billete.
- 🎫 Precio del billete, incluida aquella parte del mismo que corresponda a la aplicación del IVA.
- 🎫 Fecha de realización del servicio, salvo en los servicios de cercanía o en aquellos casos en que se haya adquirido con anticipación y haya quedado abierta la fecha de vuelta.

El despacho de billetes se efectuará en los siguientes puntos de venta:

- 🏠 En los locales establecidos a tal efecto por las empresas prestadoras del servicio y, en todo caso, en las estaciones de viajeros.
- 🏠 En las agencias de viajes autorizadas por las empresas antes citadas.
- 🏠 En ruta, por el conductor o por persona determinada a tal efecto por la empresa.

El despacho de billetes para su utilización inmediata se abrirá, al menos, 30 minutos antes de la salida de cada servicio y no podrá cerrarse hasta diez minutos antes de la misma, quedando reservada para esta forma de venta, al menos, el 20% de todas las plazas útiles. También se podrá efectuar reserva de billete, gratuita para el usuario, en los puntos de venta antes señalados salvo en el propio vehículo, reserva que garantizará una plaza al titular de la misma.



LIBROS Y HOJAS DE RECLAMACIONES

Los libros u hojas de reclamaciones, que estarán debidamente diligenciados por la autoridad competente, deberán estar a disposición del público en las estaciones o establecimientos en los que se dispensen billetes y en los vehículos que presten servicios regulares o discrecionales.

En estos lugares habrá a la vista un cartel o rótulo que especifique **"Existe un libro de reclamaciones a disposición del público usuario"**. De esta manera, se les entregarán a los usuarios que así lo soliciten.

En la hoja de reclamaciones se formularán por escrito los hechos objeto de la reclamación, el nombre, apellidos, DNI, domicilio y firma del reclamante así como lugar y fecha. Asimismo, se podrán consignar aquellos datos que el reclamante entienda de interés para un mejor conocimiento de la reclamación.

Cada hoja de reclamaciones constará de cuatro copias. La primera, se remitirá obligatoriamente al órgano que diligenció el formulario, la segunda y la tercera se le entregarán al reclamante y la cuarta, para el titular, quedará unida al libro para su constancia. La primera copia se le enviará al órgano antes citado, junto con el informe o las alegaciones que estime pertinentes realizar así como su aceptación o no de la reclamación, en el plazo de 30 días.

En caso de que surja algún conflicto en la prestación del servicio, los usuarios también podrán dirigir su queja a la Junta Arbitral de Transporte del lugar de celebración del contrato o el de destino de viaje.

Los usuarios de los servicios de transporte por carretera estarán cubiertos por un seguro obligatorio.



4. Las Juntas Arbitrales de Transporte

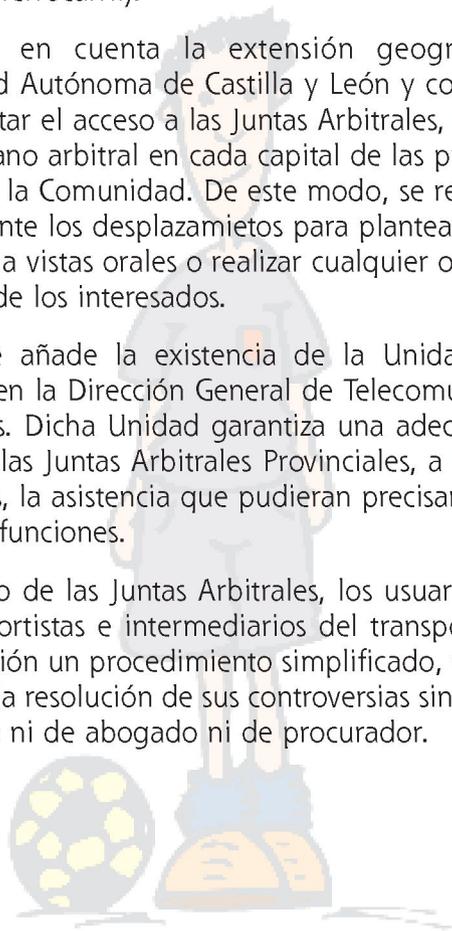
Las Juntas Arbitrales de Transporte fueron creadas con el propósito principal de establecer un cauce sencillo y rápido para la resolución de controversias sobre el cumplimiento del contrato de transporte terrestre y de actividades auxiliares, tanto en el ámbito de mercancías como en el de viajeros. Extienden su competencia a un amplio abanico de servicios de transportes, entre los que podríamos destacar:

Los transportes urbanos de viajeros (fundamentalmente en autobús o taxi), los transportes interurbanos de viajeros por carretera (esencialmente, líneas regulares de autobuses, servicios discrecionales de autobús, taxi) y por ferrocarril, y los transportes terrestres de mercancías (de carga completa o carga fraccionada, nacionales o internacionales, por carretera o por ferrocarril).

Teniendo en cuenta la extensión geográfica de la Comunidad Autónoma de Castilla y León y con el propósito de facilitar el acceso a las Juntas Arbitrales, ha sido creado un órgano arbitral en cada capital de las provincias que componen la Comunidad. De este modo, se reducen considerablemente los desplazamientos para plantear reclamaciones, asistir a vistas orales o realizar cualquier otra actuación por parte de los interesados.

A ello se añade la existencia de la Unidad de Juntas Arbitrales en la Dirección General de Telecomunicaciones y Transportes. Dicha Unidad garantiza una adecuada coordinación de las Juntas Arbitrales Provinciales, a las que presta, además, la asistencia que pudieran precisar en el ejercicio de sus funciones.

Por medio de las Juntas Arbitrales, los usuarios, cargadores, transportistas e intermediarios del transporte tienen a su disposición un procedimiento simplificado, rápido y gratuito para la resolución de sus controversias sin intervención obligatoria ni de abogado ni de procurador.



Cada Junta Arbitral de Transporte está compuesta por:

- 🚚 Representantes de la Administración (el presidente, el secretario, y dos vocales).
- 🚚 Representantes del Sector Privado (existen vocales en representación de los usuarios, cargadores, del transporte de mercancías, transporte de viajeros, actividades auxiliares y transporte ferroviario).

A cada sesión de una Junta Arbitral asisten el presidente y el secretario, y son convocados los dos vocales administrativos y los vocales que representen a los sectores afectados por la controversia.



La Juntas Arbitrales tienen encomendadas las siguientes funciones:

- 1.- Resolución, por procedimiento arbitral, de controversias de carácter mercantil y contenido económico, referidas al cumplimiento del contrato de transporte y actividades auxiliares. Cuando la cuantía de las reclamaciones no exceda de 6.000 euros no es necesario, como regla general, acuerdo de las partes de sometimiento a arbitraje.
- 2.- Depósito, peritación y enajenación de mercancías, en los supuestos de impago de portes, imposibilidad de entrega o riesgo de perecimiento de mercancías.
- 3.- Intervenir en la peritación sobre el estado de los efectos transportados, con carácter previo al eventual planteamiento de la controversia.
- 4.- Emisión de informes y dictámenes.



Pueden presentar las reclamaciones:

-  Los usuarios de los distintos servicios de transporte terrestre.
-  Los empresarios de transporte terrestre de viajeros y mercancías.
-  Las empresas cargadoras.
-  Los operadores de transporte.
-  Otras empresas de actividades auxiliares y complementarias del transporte.

Para acudir a las Juntas Arbitrales de Transporte no es necesaria la intervención de abogado ni de procurador. Si lo desean, los interesados puede autorizar a otra persona a actuar en su representación, mediante un simple escrito dirigido a la Junta Arbitral.



Las principales cuestiones que pueden someterse a decisión de las Juntas Arbitrales son:

-  Impago del precio y gastos del transporte.
-  Pérdidas o daños en las mercancías transportadas.
-  Extravío o daños en los equipajes y encargos del viajero.
-  Retrasos en el transporte.
-  Paralizaciones.





Tramitación de las reclamaciones

El interesado, puede optar entre la Junta correspondiente al lugar de origen del transporte, el de destino, o el de celebración del contrato, salvo que se hubiera pactado expresamente la sumisión a una Junta concreta.

El interesado (reclamante), deberá presentar un simple escrito de solicitud de arbitraje dirigido a la Junta Arbitral elegida. En dicho escrito deberán figurar los datos personales y domicilio de reclamante y reclamado, así como el fundamento y contenido de la reclamación (con expresión de la cuantía de la misma).

Se dará traslado de la reclamación al reclamado y se le convocará, junto con el reclamante, a una vista oral ante la Junta Arbitral.

Una vez celebrada la vista se dictará Laudo Arbitral, el cual tendrá la consideración de cosa juzgada. La posible ejecución forzosa del laudo deberá realizarse ante la jurisdicción ordinaria.







5. Direcciones de Interés



CONSEJERÍA DE SANIDAD

Dirección General de Salud Pública y Consumo
Servicio de Atención Integral al Consumidor
Pso. de Zorrilla, 1
47007 Valladolid
Tfno.: 902 477 747
www.jcyl.es/consumo



Secciones de Consumo de las Delegaciones Territoriales

 Ávila
C/ San Juan de la Cruz, 28
05001 Ávila
Tfno.: 920 355 085
Fax: 920 352 045

 Burgos

Glorieta de Bilbao, s/n
09071 Burgos
Tfno.: 947 281 500
Fax: 947 241 285

 León

Edificio Usos Múltiples, Planta Baja
Avda. Peregrinos, s/n
24071 León
Tfno.: 987 296 100
Fax: 987 296 192

 Palencia

C/ Casado del Alisal, 32
34001 Palencia
Tfno.: 979 715 445
Fax: 979 715 427

 Salamanca

Avda. Portugal, 83 - 3º
37071 Salamanca
Tfno.: 923 296 022
Fax: 923 296 007

 Segovia

Avda. Juan Carlos I, 3
40071 Segovia
Tfno.: 921 417 175
Fax: 921 417 376





Soria

C/ Campo, 5 - 3º
42071 Soria
Tfno.: 975 223 125
Fax: 975 230 560



Valladolid

C/ Ramón y Cajal, 6
47011 Valladolid
Tfno.: 983 413 760
Fax: 983 413 829



Zamora

Plaza de Alemania, 1
49020 Zamora
Tfno.: 980 547 400
Fax: 980 547 420



JUNTAS ARBITRALES DE TRANSPORTE DE CASTILLA Y LEÓN



Consejería de Fomento

Dirección General de Transportes
Unidad de Juntas Arbitrales
C/ Juan de Juni, 1.
47006 Valladolid
Tfno.: 983 419 370
Fax: 983 419 333
www.jcyl.es /jarbitrales_transporte

 Junta Arbitral de Transporte de Ávila
Servicio Territorial de Fomento
Avda. Madrid, s/n (Estación de Autobuses)
05001 Ávila
Tfno.: 920 227 600
Fax: 920 255 508

 Junta Arbitral de Transporte de Burgos
Servicio Territorial de Fomento
Glorieta de Bilbao, s/n
09006 Burgos
Tfno.: 947 281 500
Fax: 947 239 735

 Junta Arbitral de Transporte de León
Servicio Territorial de Fomento
Avda. Peregrinos, s/n (Edificio de Usos Múltiples)
24008 León
Tfno.: 987 296 100
Fax: 987 296 419

 Junta Arbitral de Transporte de Palencia
Servicio Territorial de Fomento
Avda. Casado del Alisal, 27 (Edificio de Usos Múltiples)
34001 Palencia
Tfno.: 979 715 510
Fax: 979 715 541

 Junta Arbitral de Transporte de Salamanca
Servicio Territorial de Fomento
Pso. Torres de Villaroel, 21-25
37006 Salamanca
Tfno.: 923 296 020
Fax: 923 296 018



 Junta Arbitral de Transporte de Segovia
Servicio Territorial de Fomento
Plaza de Platero Oquendo, 3
40001 Segovia
Tfno.: 921 417 102
Fax: 921 417 127

 Junta Arbitral de Transporte de Soria
Servicio Territorial de Fomento
C/ Sagunto, s/n (Edificio Espolón X)
42001 Soria
Tfno.: 975 224 855
Fax: 975 229 248

 Junta Arbitral de Transportes de Valladolid
Servicio Territorial de Fomento
C/ José Luis Arrese, s/n (Edificio de Usos Múltiples)
47014 Valladolid
Tfno.: 983 410 000
Fax: 983 370 075

 Junta Arbitral de Transporte de Zamora
Servicio Territorial de Fomento
C/ Leopoldo Alas Clarín, 4
49018 Zamora
Tfno.: 980 559 600
Fax: 980 525 264





AENA

Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea
Dirección de Gestión de Operaciones y Servicios
División de Servicios Aeroportuarios
C/ Peonías, 2. 28042 Madrid
e-mail: servicios-aeroportuarios@aena.es
www.aena.es



DIRECCIÓN GENERAL DE AVIACIÓN CIVIL

 Servicio de Inspección y Relaciones con Usuarios
Paseo de la Castellana, 67. 28071 Madrid
Tfno.: 915 978 321 / 915 977 231
Fax: 915 978 300 / 915 978 643
e-mail: pasajeros.aereo@mfom.es
www.mfom.es/aviacioncivil



INSTITUTO NACIONAL DE CONSUMO

Príncipe de Vergara, 54. 28006 Madrid
Teléfonos: 914 311 836 / 914 311 892
e-mail: inc@consumo-inc.es
www.consumo-inc.es
Directorio de Organismos de Consumo
y Asociaciones de consumidores y usuarios
www.consumo-inc.es/directorio/direct.htm

