



Recomendaciones de la Dirección General de Comercio y Consumo sobre derechos de los viajeros

La Comunidad recuerda que las aerolíneas deben devolver el importe del billete si el cliente sufre retrasos de 5 horas

- No se indemnizará por cancelación si se anuncia 2 semanas antes o se ofrece vuelo alternativo en la misma ruta
- Si se extravía el equipaje, el cliente tiene derecho hasta a 1.300 euros por bulto facturado en tren y 1.220 en avión

29 de julio de 2016.- La Comunidad de Madrid, a través de la Dirección General de Comercio y Consumo, ofrece recomendaciones y recuerda los derechos del consumidor en la contratación de viajes aéreos, en tren y por carretera durante el período vacacional, entre los que se encuentran los referidos a retrasos y cancelaciones de vuelos por parte de las compañías aéreas y las contrapartidas que deben ofrecer a los clientes afectados.

En este sentido, si el vuelo sufre retrasos superiores a 5 horas o más, el consumidor tiene derecho a la devolución del importe del billete. Por otra parte, en caso de que la llegada al destino final que se indica en el billete se realice con un retraso de más de 3 horas, el consumidor tiene derecho a una compensación económica que variará entre 250 euros si se produce en distancia de hasta 1.500 kilómetros; de 400 euros en distancias superiores dentro de la UE; y de 600 euros si es entre un aeropuerto de la UE y otro fuera de la UE con distancias de más de 3.500 kilómetros, manteniéndose en distancias inferiores la misma compensación económica que dentro de la UE.

En caso de cancelación, se recuerda que si es por circunstancias excepcionales, la compañía aérea está exenta de reembolsar el importe del billete al consumidor. En este sentido, si la cancelación se debe a circunstancias extraordinarias como el mal tiempo, se anuncia dos semanas antes de la fecha prevista del vuelo o la compañía aérea ofrece un vuelo alternativo en la misma ruta y horario similar, el consumidor no recibirá ninguna compensación.

Aunque las circunstancias extraordinarias no den derecho a indemnización, la compañía aérea debe ofrecer al consumidor la posibilidad de elegir entre la devolución del importe del billete, el transporte alternativo hasta el punto final de



destino lo antes posible o la posibilidad de retrasar el viaje hasta la fecha que convenga al cliente. En todo caso, las compañías deben prestarle asistencia mientras espera un transporte alternativo.

Asimismo, el consumidor tiene derecho a ser indemnizado con hasta 1.220 euros por pérdida, deterioro o retraso del equipaje facturado. Consumo aconseja contratar un seguro de viaje si el cliente viaja con artículos valiosos.

Además, en las ventas por internet las compañías están obligadas a facilitar desde el primer momento el precio total del billete. Además del precio final, deben precisar con claridad la tarifa aérea, impuestos, tasas aeroportuarias y otras tasas o recargos.

DERECHOS EN TREN, AUTOBÚS Y BARCO

Si el cliente decide viajar en tren, la Dirección General de Comercio y Consumo recuerda que el cliente puede pedir la devolución del importe del billete si le comunican que el tren llegará con al menos una hora de retraso al destino. También tiene derecho al transporte hasta el destino final en cuanto sea posible; a comida y bebida en función del tiempo de espera; y a alojamiento, si la espera se prolonga hasta el día siguiente.

En cuanto al equipaje, el consumidor puede exigir una indemnización de hasta 1.300 euros por bulto perdido o deteriorado si puede demostrar el valor del contenido. Si no puede hacerlo, la retribución se limita a 330 euros.

En caso de cancelación de viajes en autobús de largo recorrido (más de 250 kilómetros) o retraso de más de dos horas, el cliente tiene derecho al reembolso del billete. También puede solicitar el transporte hasta su destino final en condiciones similares tan pronto como sea posible y sin coste adicional. Asimismo, tiene derecho a comida y bebida en función del tiempo de espera y hasta dos noches de alojamiento de un coste máximo por noche de 80 euros.

Para viajes en barco, el derecho del consumidor establece el reembolso del billete si el viaje se cancela o la partida se retrasa más de 90 minutos. En la mayoría de los casos, también tiene derecho a comida y bebida en función del tiempo de espera, así como a alojamiento si la espera se prolonga hasta el día siguiente.