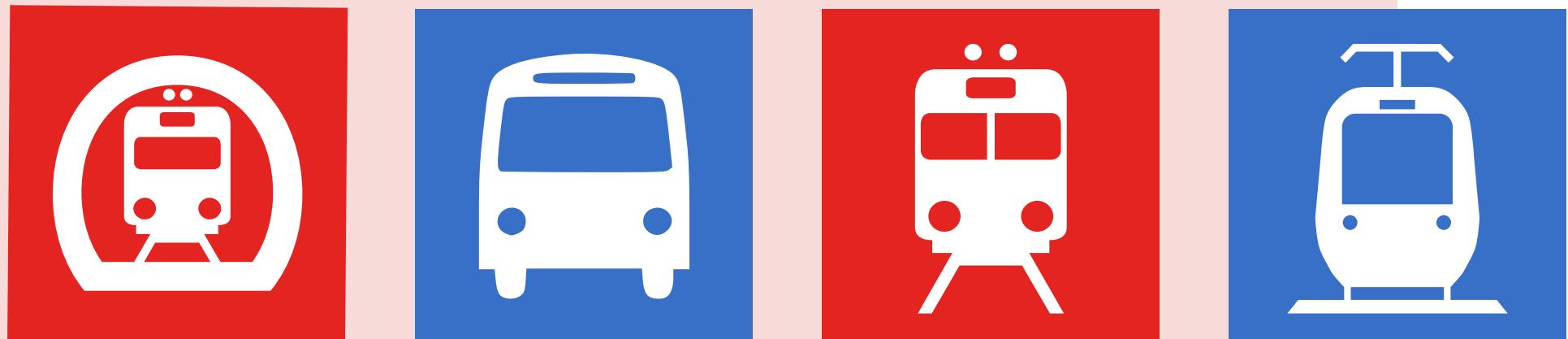


# Derechos como usuario del transporte público

En la Comunidad de Madrid, los consumidores pueden utilizar diversos medios de transporte para sus desplazamientos, como los **autobuses urbanos e interurbanos, el Metro de Madrid y el Cercanías Renfe**.



## DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

- **Ser transportado** con el requisito de llevar un billete válido para el trayecto que quiera realizar.
- El **estado de los vehículos será adecuado** y deberá recibir un trato correcto por parte del personal.
- En caso de **suspensión del servicio**, tiene derecho a la **devolución** del billete de transporte.
- Deben existir **hojas de reclamaciones** a disposición de los consumidores.



## SEGURO OBLIGATORIO DE VIAJEROS (SOV)

Cubre los daños corporales en caso de accidente como un **choque, vuelco o salida de la vía**, así como las averías o anomalías que afecten al vehículo.

Si se produce un accidente en el transporte donde viaje el consumidor, éste tendrá **derecho a una indemnización y asistencia sanitaria**.

## OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS

- Disponer de un **billete válido** desde el inicio hasta el final del viaje.
- En caso de no llevar billete válido, tendrá que **pagar una multa** que dependerá del transporte que utilice.
- En los **autobuses**, los empleados de la empresa solo están obligados a devolver cambio hasta cinco veces el importe del precio del billete sencillo.
- Procure **no llevar bultos de mano abultados** que supongan molestias o peligro para otros viajeros.
- Respete las **reservas de asiento** para personas de movilidad reducida y atienda a las indicaciones que realizan los empleados sobre el servicio.

## PARA HACER UNA RECLAMACIÓN

- Puede solicitar el libro de reclamaciones.
- Puede poner una queja o reclamación online en la página web de cada servicio.
- Puede acudir a la **Junta Arbitral de Transporte de la Comunidad de Madrid** para resolver, de forma gratuita, reclamaciones y conflictos económicos inferiores a 15.000 euros.



Para más información, visítenos en el [Portal del Consumidor](#) de la Comunidad de Madrid.