

# | Transporte marítimo y vías navegables

## Consejos y derechos de los pasajeros de barco



Centro Europeo  
del Consumidor  
España



Centro Europeo del Consumidor en España





|  | página    |
|--|-----------|
| <b>Introducción</b>  | <b>3</b>  |
| <b>Derechos básicos de los pasajeros de barco</b>  |           |
| • Derecho a recibir información  | 4         |
| • Derecho a condiciones contractuales no discriminatorias  | 5         |
| • Derecho a asistencia   | 6         |
| • Derecho a reembolso o transporte alternativo   | 7         |
| • Derecho a indemnización  | 8         |
| • Derechos en caso de incidente en el mar  | 9         |
| <b>Particularidades de los cruceros</b>  | <b>10</b> |
| <b>Derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida</b>                                |           |
| • Derecho a acceder al transporte sin discriminaciones   | 11        |
| • Derecho a asistencia especial  | 11        |
| • Derecho a indemnización por extravío o daños en el equipo de movilidad                             | 12        |
| • Derecho a indemnización para personas dependientes de una víctima mortal de un incidente en el mar | 12        |
| <b>Reclamaciones</b>   | <b>13</b> |
| <b>Normativa aplicable</b>   | <b>14</b> |



## Igualdad de derechos para todos los pasajeros que viajan por la UE

Gracias a las normas de la Unión Europea (UE) sobre los derechos de los pasajeros de barco, las personas que viajan por mar y vías navegables gozan de los mismos derechos con independencia del lugar al que viajen dentro de la UE.

Estos derechos, incluido el derecho a ser informado o indemnizado en caso de retraso o cancelación, sirven de complemento a derechos similares de los pasajeros que viajan por aire, ferrocarril, en autobús y autocar.

Estas normas suelen aplicarse en los viajes a bordo de la mayoría de los ferris y cruceros por vía marítima o por vías navegables interiores (ríos, lagos o canales), siempre que el viaje:



- ✓ Salga desde un puerto de la UE.
- ✓ Parta de un tercer país, se dirija a un puerto de la UE y el servicio esté operado por una empresa de la UE.
- ✓ Cruceros que salgan de la UE (más de dos noches de estancia a bordo).

Quedan excluidos de estas normas:



- ✗ Buques que transporten hasta 12 pasajeros.
- ✗ Buques con hasta 3 tripulantes.
- ✗ Embarcaciones que cubran distancias inferiores a 500 m. por sentido.
- ✗ Embarcaciones de excursión y turísticas que no tengan instalaciones de alojamiento o cuando no se superen las dos noches a bordo.
- ✗ Buques no propulsados por medios mecánicos.
- ✗ La mayoría de buques históricos.

## Derecho a recibir información



### Derecho a recibir información precontractual gratuita y necesaria

Antes del viaje, la empresa de transporte debe facilitar información clara y adecuada sobre los derechos de los viajeros que compren los billetes en un país de la UE o, como muy tarde, a la partida si viajan desde un país no perteneciente a la UE.

### Derecho a información adecuada, clara y precisa durante todo el viaje

- ✓ Información sobre los derechos de los pasajeros.
- ✓ Información sobre los datos necesarios para contactar con los organismos nacionales competentes.
- ✓ Información sobre las condiciones de acceso al transporte aplicables a las personas con discapacidad o movilidad reducida.
- ✓ La información debe estar disponible en un formato accesible para las personas con discapacidad.
- ✓ Información sobre los posibles retrasos o cancelaciones tan pronto como sea posible.

## Derecho a condiciones contractuales no discriminatorias



Al adquirir sus billetes, las personas no podrán ser discriminadas por su nacionalidad o el lugar de establecimiento del transportista o proveedor de billetes en la Unión.

## Derecho a asistencia



### ✓ Comida y bebida

En función del tiempo de espera, en retrasos de más de 90 minutos.

### ✓ Alojamiento y traslados gratuitos

Entre la terminal portuaria y el alojamiento, en retrasos en la salida que requieran una o varias noches de alojamiento.

- ✓ 80 euros por pasajero y noche
- ✓ 3 noches máximo

Si el retraso o la cancelación se deben a condiciones meteorológicas, el transportista no tiene obligación de ofrecer alojamiento de forma gratuita.

### Sin asistencia cuando...

- ✗ El pasajero haya sido informado de la cancelación o el retraso antes de comprar el billete.
- ✗ La cancelación o el retraso se deban a causas imputables al pasajero.
- ✗ Los pasajeros tengan billetes abiertos, salvo que sean titulares de un pase de transporte o abono de temporada.
- ✗ La compañía marítima prueba que la cancelación o el retraso se debe a condiciones meteorológicas que ponen en peligro la seguridad de la navegación.

### Caso práctico

Tenía previsto viajar desde Barcelona a Cerdeña, pero la salida del barco se retrasó 48 horas por un problema en el motor. Nos alojamos en un hotel cercano y modesto. La compañía nos reembolsó 80 euros por persona y noche, pero el precio de la habitación era mucho más elevado ¿Tengo derecho a que nos abone lo que pagamos por el alojamiento?

**No.** La compañía naviera puede limitar el coste del alojamiento a 80 euros por persona y noche.

## Derecho a reembolso o transporte alternativo



### En retrasos en la salida de más de **90 minutos**

En retrasos de más de 90 minutos respecto a la hora de salida programada o en cancelaciones, los pasajeros podrán elegir entre:



#### ✓ **Transporte alternativo**

Hasta el destino final, en condiciones comparables, en la primera ocasión que se presente y sin coste adicional.



#### ✓ **Reembolso**

Del precio del billete y, si procede, un servicio de vuelta gratuita al primer punto de partida.

Si se pierde un servicio de transporte de conexión a causa de una cancelación, la empresa de transporte debe hacer todo lo posible para informar al viajero de otras conexiones alternativas.

## Derecho a indemnización



### Indemnizaciones de entre el 25% y 50%

#### Caso práctico



He comprado un billete para un mini crucero de tres horas en el lago Como. La excursión se canceló una hora antes de la salida. ¿Tengo derecho a recibir una indemnización?

No. Al tratarse de una excursión o visita turística, no está cubierta por la normativa de la UE.

| Duración total del viaje        | Horas de retraso                                 |  |
|---------------------------------|--|--|
|                                 | 25% de indemnización sobre el precio del billete | 50% de indemnización sobre el precio del billete |
| Hasta 4 horas                   | 1  | 2  |
| Más de 4 horas y hasta 8 horas  | 2  | 4  |
| Más de 8 horas y hasta 24 horas | 3  | 6  |
| Más de 24 horas                 | 6  | 12   |

- ✓ **En retrasos de más de 1 hora**  
Si la llegada a destino se retrasa más de una hora, el pasajero tiene derecho a indemnización.
- ✓ **25% de indemnización mínima**  
El nivel mínimo de indemnización es del 25% del precio del billete y el máximo del 50% dependiendo de la duración del retraso.
- ✓ **En efectivo**  
La indemnización se abonará en efectivo a petición del pasajero. Podrá pagarse también en forma de vales u otros servicios, siempre y cuando las condiciones sean flexibles, especialmente en lo que se refiere al período de validez y al destino.
- ✓ **1 mes de plazo**  
Debe abonarse, como máximo, en el plazo de un mes desde que se presenta la solicitud.
- ✗ **Circunstancias extraordinarias, sin indemnización**  
El viajero no tendrá derecho a indemnización si se demuestra que el retraso se debe a condiciones meteorológicas o a circunstancias extraordinarias\* que entorpecen la ejecución del servicio y que no hubieran podido evitarse razonablemente.

\* Circunstancias extraordinarias:  
Catástrofes naturales o amenazas para la seguridad ajenas al control de la empresa.



## Derechos en caso de incidente en el mar

### Sin derecho a indemnización si el incidente se debe a circunstancias extraordinarias



En caso de incidente en el mar, las normas de la UE no solo protegen al pasajero. También al equipaje, vehículo y el equipo de movilidad.

Las normas pueden aplicarse a aquellas travesías nacionales e internacionales en las que:

- ✓ La embarcación está matriculada en un país de la UE.
- ✓ El contrato se ha celebrado en un país de la UE.
- ✓ El puerto de salida o destino está en la UE.

### Derecho a indemnización por pérdida, retraso o deterioro del equipaje

Si se pierde, se retrasa o se deteriora el equipaje debido a un suceso relacionado con la navegación, el pasajero tiene derecho a una compensación de hasta 2.700 euros aproximadamente por el equipaje de camarote y de 15.500 euros por el vehículo, incluido el equipaje que pueda haber en su interior.

No habrá indemnización si la empresa puede demostrar que no es responsable.

### Derecho a indemnización por lesiones

Si el pasajero sufre lesiones en un incidente en el mar, tiene derecho a recibir una indemnización de unos 300.000 euros. Si la pérdida o daño supera ese importe, la indemnización puede aumentarse hasta un máximo de 490.000 euros aproximadamente.

Si las lesiones se deben a un naufragio, vuelco, colisión o encalladura de la embarcación, de una deficiencia de esta o de una explosión o incendio a bordo, también tiene derecho a un anticipo proporcional a los daños y perjuicios sufridos para cubrir sus necesidades inmediatas.



#### ✓ Normas especiales para objetos de valor especial

En caso de pérdida o deterioro de otros objetos de valor (dinero, joyas, obras de arte...), tienes derecho a una indemnización de 4.100 euros aproximadamente, siempre que los hayas entregado a la empresa de transporte para que los custodie.

En caso de pérdida o deterioro de dinero, valores negociables, oro, plata, joyería, ornamentos, obras de arte u otros objetos de valor, se aplican normas especiales.

#### ✓ 2 años para solicitar daños y perjuicios

El plazo para solicitar la indemnización por daños y perjuicios prescribe, con carácter general, transcurridos dos años a contar desde la fecha en que tuvo lugar el accidente.

## Cruceros



### Modificaciones del contrato antes de la salida

#### ✓ Protección frente a subidas de precios

Los precios solo podrán incrementarse si en el contrato se reserva expresamente esa posibilidad y se establece que el viajero tiene derecho a una reducción del precio. En ese caso, se indicará la manera en que han de calcularse las revisiones del precio.

El incremento de los precios será posible como consecuencia de cambios en:

- El nivel de los impuestos o tasas sobre los servicios de viaje incluidos.
- Los tipos de cambio de divisa aplicables al crucero.

Si el aumento excede del 8% del precio total del crucero se podrá optar, en un plazo razonable especificado por el organizador, por:

- Aceptar el cambio propuesto.
- Resolver el contrato sin pagar penalización.

La empresa deberá comunicar al viajero sin demora, de forma clara, comprensible, destacada y en un soporte duradero:

- Las modificaciones propuestas y su repercusión en el precio.
- Un plazo razonable para que el viajero comunique su decisión.

• La indicación de que, en el supuesto de que el viajero no notifique su decisión en el plazo indicado, se entenderá que opta por resolver el contrato sin penalización.

• En su caso, el crucero sustitutivo que ofrece y su precio. Si este fuera de calidad o coste inferior, el viajero tendría derecho a una reducción del precio.

Si el consumidor opta por la resolución del contrato, la empresa le reembolsará todos los pagos que hubiera realizado, en un plazo no superior a catorce días naturales a partir de la fecha de resolución del contrato.

### Durante el crucero

#### ✓ Protección frente a cambios en los servicios contratados

En caso de incumplimiento del contrato durante el viaje, la persona consumidora informará sin demora al organizador o al minorista. Estos deberán subsanar la falta de conformidad, salvo que resulte imposible o si tuviera un coste desproporcionado. En ese caso, devolverán al consumidor el dinero correspondiente a los servicios no prestados.

Además de la indemnización que los pasajeros puedan reclamar con posterioridad, la empresa debe proporcionarles un medio de transporte para su regreso sin coste adicional.

## Personas con discapacidad o movilidad reducida



### Derecho a acceder al transporte sin discriminaciones

Los transportistas, agencias de viaje y operadores turísticos no podrán negarse a aceptar una reserva, facilitar el billete ni a embarcar a personas alegando como motivo la discapacidad o la movilidad reducida del pasajero. Tampoco podrán exigir un pago adicional por efectuar la reserva o emitir el billete.

Si no es posible transportar a personas con discapacidad o personas con movilidad reducida por motivos de seguridad o debido al diseño del buque o de las infraestructuras y equipos portuarios, se deberán adoptar todas las medidas posibles para proponer otro transporte alternativo aceptable.

Si se tiene una reserva y se deniega el embarque podrán elegir entre el reembolso y el transporte alternativo, estando este condicionado a que se cumplan los requisitos en materia de seguridad.

No se podrá pedir a las personas con discapacidad o con movilidad reducida un coste más elevado por las reservas o billetes. Las reservas o billetes se ofrecerán en las mismas condiciones que a los demás pasajeros y pasajeras.

Se implantarán condiciones de acceso no discriminatorias tanto para las personas con discapacidad o movilidad reducida, como para sus acompañantes.

### Derecho a una asistencia especial

Asistencia gratuita en los puertos, a bordo del buque, así como en el embarque, desembarque y transbordo.

Deberán advertirse las necesidades específicas de alojamiento, asiento o servicios requeridos, así como sus necesidades de llevar un equipo médico. Deberán solicitarse en el momento de hacer la reserva o de comprar el billete.

Para otro tipo de asistencia, deberá avisarse al transportista o al operador de terminal al menos con 48 horas de antelación. El pasajero deberá presentarse a la hora y lugar acordados. Pero incluso si no lo hace, el transportista y la entidad gestora del puerto o la terminal deben hacer todo lo razonablemente posible por ayudarle.

El transportista puede pedir que el viajero con discapacidad o movilidad reducida vaya acompañado de otra persona por motivos de seguridad o debido a las características de la infraestructura del buque o del puerto. En estos casos, la persona acompañante viajará gratuitamente.

## Personas con discapacidad o movilidad reducida



### Derecho a indemnización

#### ✓ Por extravío o daños en el equipo de movilidad

En caso de pérdida o daños en el equipo de movilidad u otro equipo específico utilizado por el viajero, debido a una falta o negligencia, la empresa naviera indemnizará al viajero con el valor equivalente a la sustitución del equipo o, cuando sea posible, con el coste de la reparación.

#### ✓ Para personas con discapacidad que dependen de una persona fallecida en un accidente en el mar

Las personas con discapacidad o movilidad reducida que dependen de una víctima que haya fallecido en un accidente ocurrido en el mar tienen derecho a recibir una indemnización de unos 300.000 euros. En algunos casos, la indemnización puede aumentarse hasta un máximo de 490.000 euros aproximadamente.

Si la muerte se ha producido a consecuencia de un naufragio, vuelco, colisión o encalladura de la embarcación, de una deficiencia de esta o de una explosión o incendio a bordo, también tienen derecho a un anticipo mínimo de 21.000 euros para cubrir sus necesidades inmediatas.

## Derecho a reclamar



### Plazos para reclamar

Las reclamaciones podrán presentarse en un plazo de 2 meses desde la fecha en que se haya prestado o debía haberse prestado el servicio.

En el plazo de un mes -tras la reclamación- la empresa naviera deberá notificar al viajero si la reclamación está documentada, rechazada o en tramitación.

La empresa tiene un plazo de dos meses a partir de la recepción de la reclamación para ofrecer una respuesta definitiva.

### Debes saber

#### ✓ Servicio de gestión de reclamaciones obligatorio

El transportista o el operador está obligado a tener un sistema de tramitación de reclamaciones.

#### ✓ En circunstancias extraordinarias, sin derecho a indemnización

No hay derecho a indemnización si la empresa de transporte puede demostrar que el incidente se debió a circunstancias extraordinarias, como catástrofes naturales o amenazas para la seguridad, ajenas a su control.

### Organismos alternativos para reclamar

En caso de que no se reciba respuesta o esta no sea satisfactoria, puede acudir a otros organismos:

✓ Si el problema tiene que ver con las condiciones del contrato, cancelaciones, retrasos o publicidad, puede acudir a las [Oficinas Municipales de Información al Consumidor](#). Si la empresa está adherida al [Sistema Arbitral de Consumo](#), puede solicitar un arbitraje de Consumo.

✓ Si la queja se refiere a la seguridad de la embarcación, deficiencias en los accesos y asistencia a personas con discapacidad o movilidad reducida, puede presentarse apelación ante la **Dirección General de la Marina Mercante** por correo postal (calle Ruiz de Alarcón, 1, 28071, Madrid) o correo electrónico ([atencionciudadano@fomento.es](mailto:atencionciudadano@fomento.es)), adjuntando este [formulario](#).

### Organismos competentes del sector

Para conocer los organismos nacionales competentes en transporte de navegación por mar y vías navegables puede consultarse el siguiente [enlace](#).

## Normativa aplicable

La información de este folleto es orientativa. Para conocer con rigor los derechos de los pasajeros debe consultarse la legislación española y la legislación europea vigente.

## Normativa aplicable en cruceros

[Real Decreto Legislativo 1/2007](#), de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

[Reglamento \(UE\) 1177/2010](#) del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de noviembre de 2010, sobre los derechos de los pasajeros que viajan por mar y por vías navegables y por el que se modifica el Reglamento (CE) nº 2006/2004.

[Reglamento \(CE\) 392/2009](#) del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de abril de 2009, sobre la responsabilidad de los transportistas de pasajeros por mar en caso de accidente (Texto pertinente a efectos del EEE).

Normativa sobre viajes combinados ([Real Decreto Legislativo 1/2007](#), de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias).

En los cruceros cuyo puerto de embarque pertenece a un estado miembro de la UE, además de la normativa para viajes combinados, se aplica el [Reglamento 1177/2010](#), excepto en lo referente a los servicios de conexión, transporte alternativo y reembolso en cancelaciones o retrasos en la salida, así como a la indemnización en retrasos en la llegada.

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.