

# | Transporte por carretera

## Derechos de los pasajeros de autobús y autocar en la Unión Europea



Foto de Quang Nguyen Vinh en Pexels



Centro Europeo del Consumidor en España

Cofinanciado por la Unión Europea



MAY 2024



Foto de Erik Mclean en Pexels

<b>Introducción</b>	3
<b>Derechos de los pasajeros de autobús y autocar</b>	
- Derecho a recibir información	4
- Derecho a billetes y tarifas no discriminatorias	5
<b>Derechos en caso de cancelación, retraso en salida, pérdida de conexión o avería</b>	
- Derecho a recibir información	6
- Derecho a indemnización	6
- Derecho a reembolso o transporte alternativo	7
- Derecho a recibir asistencia	8
<b>Derechos en caso de pérdida o daño del equipaje</b>	
- Derecho a indemnización	9
<b>Derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida</b>	
- Derecho a recibir información	10
- Derecho a indemnización por daños en equipos de movilidad	10
<b>En servicios regulares cuya distancia es superior a 250 km.</b>	
- Derecho a recibir información	11
- Derecho a viajar acompañado de una persona de forma gratuita	11
- Derecho a reembolso o transporte alternativo por denegación de acceso	11
- Derecho a estaciones y vehículos accesibles	11
<b>Derechos en caso de accidente</b>	
- Derecho a indemnización por fallecimiento o lesiones personales	12
- Derecho a asistencia	12
- Derecho a indemnización por pérdida o daños del equipaje	12
<b>¿Cómo reclamar por la vía amistosa?</b>	13 y 14
<b>¿Cómo reclamar por la vía judicial?</b>	15
<b>Normativa vigente</b>	16



Foto de Rachmat Gusti en Pexels



La Comisión Europea protege los derechos de los viajeros en todos los modos de transporte y cuenta con **normas europeas** específicas para proteger los derechos de los pasajeros de autobús y autocar principalmente para:

- ✓ Servicios regulares de larga distancia.
- ✓ Servicios discrecionales que empiezan o terminan en un país de la Unión Europea.

Para garantizar el cumplimiento de estas normas, cada Estado miembro ha designado a un organismo supervisor. En el caso de España, la autoridad encargada es la Dirección General de Transporte Terrestre (DGT) en la que los pasajeros podrán reclamar cuando no se respeten sus derechos (derechos de personas con discapacidad o movilidad reducida, embarque, cancelaciones, retrasos, billetes y tarifas, así como pérdida o daño en el equipaje).

**Larga distancia:** Aquellas rutas cuya distancia programada sea igual o superior a 250 km.

**Servicio regular:** Ofrece rutas específicas con paradas predefinidas y un horario preestablecido.

**Servicio discrecional:** Servicios no incluidos en la definición de servicios regulares o servicios regulares especiales y que se caracterizan fundamentalmente por el hecho de transportar grupos formados por encargo del cliente o a iniciativa del propio transportista.

## Derecho a recibir información

### Información sobre el viaje

En todos los servicios regulares, los transportistas y los gestores de las estaciones facilitarán a los viajeros información adecuada a lo largo de su viaje. Siempre que sea posible, se proporcionará en formatos accesibles previa petición.

### Información sobre los derechos del viajero

En todos los transportes regulares, el pasajero tiene derecho a recibir la siguiente información:

- ✓ Información adecuada y exhaustiva sobre sus derechos, a más tardar, en el momento de la salida.
- ✓ La información se suministrará en las estaciones y, cuando sea posible, en internet.
- ✓ La información se facilitará, siempre que sea posible, en formato accesible cuando así lo soliciten las personas con discapacidad o movilidad reducida.
- ✓ La información incluirá los datos de contacto necesarios para reclamar ante el organismo u organismos nacionales.

### Te interesa saber...

- Las personas con discapacidad o movilidad reducida tienen derecho a recibir información sobre la accesibilidad de los servicios de autobús y autocar, pero tienen que solicitarla.
- En las compras online, se facilitará toda la información que debe contener el billete. Antes de comprarlo, se informará de las condiciones generales y el viajero deberá comprobar que los datos son correctos. Durante el trayecto, el viajero deberá llevar un billete válido.



Foto de Cottonbro Studio en Pexels



## Derecho a billetes y tarifas no discriminatorias

Las condiciones y tarifas se ofrecerán a todos los viajeros sin discriminación por razones de nacionalidad del cliente final o del lugar de establecimiento de los transportistas o de los proveedores de billetes en la Unión Europea.

Foto de Tima Miroshnichenko en Pexels

## Derecho a recibir información

En servicios regulares cuya distancia supere los 250 km, en caso de cancelación o retraso en la salida, se informará lo antes posible a los viajeros de la situación y en cualquier caso a más tardar, 30 minutos después de la hora de salida programada, así como de la hora estimada de salida en cuanto se disponga de dicha información.

Cuando los viajeros pierdan una conexión debido a una cancelación o retraso, se harán los esfuerzos razonables para informarles sobre las conexiones alternativas. El transportista también facilitará dicha información por medios electrónicos, cuando sea posible, si los viajeros lo solicitan y hayan facilitado los datos de contacto necesarios.

## Derecho a indemnización

### Retraso de más de 120 minutos o cancelación

En los servicios regulares cuya distancia programada sea superior a los 250 km:

Indemnización de hasta el 50 % del precio del billete si no se ofrece al viajero reembolso o el transporte alternativo, en caso de cancelación o retrasos de más de 120 minutos. Este derecho de compensación y el eventual reembolso del billete no impedirán a los viajeros solicitar indemnizaciones por daños y perjuicios ante los tribunales nacionales.

## i

### Sobre las cancelaciones, retrasos y transporte alternativo



## Hasta 50%

Del precio del billete



Derechos en caso de  
cancelación, retraso en salida,  
pérdida de conexión o avería

## Derecho a reembolso o transporte alternativo



### Retraso de más de 120 minutos o cancelación

En los servicios regulares cuya distancia sea superior a los 250 km, si el servicio se retrasa más de 120 minutos respecto a la hora prevista de salida o se cancela, los pasajeros pueden elegir entre:

- ✓ **Transporte alternativo** hasta el destino final sin coste adicional a la mayor brevedad posible en condiciones comparables.
- ✓ **Reembolso** del precio del billete completo y, cuando proceda, un servicio de vuelta gratuito a la mayor brevedad al primer punto de partida.

*Estos derechos no se reconocen a los viajeros con billetes abiertos mientras no se especifique la hora de salida, salvo si se trata de pasajeros con un pase de viaje o de un abono de temporada.*

### Avería

- ✓ **Transporte alternativo.** En caso de avería durante el viaje, el transportista deberá enviar otro autobús o autocar hasta el lugar donde se averió, y bien continuar el servicio y llevar a los pasajeros hasta el lugar de destino o bien hasta un punto de espera o una estación adecuados desde donde sea posible la continuación del viaje.



Derechos en caso de cancelación, retraso en salida, pérdida de conexión o avería



## Derecho a recibir asistencia

Retraso de más de 90 minutos o cancelación de viajes de más de 3 horas

En el caso de cancelación o retraso de más de 90 minutos en los servicios regulares cuya distancia sea superior a los 250 km y cuya duración prevista del viaje sea de más de tres horas, el viajero tiene derecho a:

### ✓ Comida y bebida gratuita

Aperitivos, comidas y refrigerios durante el tiempo de espera o retraso, siempre que se disponga de ellos en el autobús o la estación o puedan razonablemente proveerse.



### ✓ Alojamiento y traslados gratuitos\*

Alojamiento y asistencia para organizar el traslado entre la estación y el lugar de alojamiento cuando sea necesaria una estancia de una o más noches. El coste del alojamiento se podrá limitar a 80 euros por noche y por viajero, por un máximo de dos noches. Esta limitación no incluirá el transporte de ida y vuelta entre la estación y el lugar de alojamiento.



*\* El transportista no está obligado a cubrir los gastos de alojamiento en caso de que la cancelación o el retraso se deban a condiciones climáticas extremas o a grandes catástrofes naturales.*



Derechos en caso de cancelación, retraso en salida, pérdida de conexión o avería



Foto de Vilnis Husko en Pexels



## Derechos en caso de pérdida o daño del equipaje



**450 €**  
Indemnización  
por pieza

## Derecho a indemnización

La [Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres](#) establece que, en caso de pérdida o daño del equipaje que no sea provocado por un accidente, la responsabilidad está limitada a 450 euros por pieza, salvo que expresamente se pacten unas cuantías o condiciones más favorables para el viajero.



## Derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida



Los pasajeros deberán solicitar la información sobre la accesibilidad



### Derecho a recibir información

Los transportistas y los gestores de las estaciones establecerán condiciones de acceso no discriminatorias aplicables al transporte de personas con discapacidad o con movilidad reducida. Estas condiciones se pondrán a disposición del público y se distribuirán físicamente a petición del pasajero.



### Derecho a indemnización por daños en equipos de movilidad

En todos los servicios, en caso de que un transportista o un gestor de la estación haya perdido o dañado el equipo de movilidad (silla de ruedas y otros dispositivos de asistencia), tendrá que pagar al viajero una indemnización equivalente al coste de sustitución o reparación del equipo u objetos perdidos o dañados y siempre que sea posible la reparación.

En caso necesario, hará todo lo posible para sustituir temporalmente el equipo de movilidad perdido o dañado.

Foto de Shvets-Production en Pexels

## Derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida



Foto de Jakub Pabis en Pexels

### En servicios regulares cuya distancia es superior a 250 Km:

#### Derecho a recibir información

Si se niega a aceptar una reserva, proporcionar un billete o embarcar a un pasajero, informará inmediatamente al pasajero de los motivos de denegación, y en caso de que el pasajero lo solicite, facilitará esta información por escrito.

En los servicios regulares cuya distancia sea superior a 250 km, los transportistas ofrecerán la información esencial sobre el viaje en formatos accesibles previa petición del viajero.

#### Derecho a viajar acompañado de una persona de forma gratuita

En caso de negarse a aceptar una reserva o a proporcionar un billete, informará al viajero de cualquier servicio alternativo aceptable operado por el transportista. Si las razones por las que el pasajero vio rechazada la reserva o el embarque, pueden eliminarse con una persona que proporcione la asistencia necesaria, este viajero podrá ir acompañado de una persona de su elección de forma gratuita.



#### Derecho a reembolso o transporte alternativo por denegación de embarque

Si una persona con discapacidad o movilidad reducida posee un billete o una reserva e informó debidamente al transportista sobre sus necesidades específicas y, a pesar de ello, se le deniega el embarque por razón de su discapacidad o de su movilidad reducida, se le permitirá elegir entre el reembolso y transporte alternativo, si bien esta segunda opción está sujeta a la disponibilidad de servicios de viajes adecuados.



#### Derecho a estaciones y vehículos accesibles

En los servicios regulares cuya distancia sea superior a 250 km, los transportistas y los gestores de las estaciones prestarán -en las estaciones que hayan sido designadas al efecto- asistencia gratuita a las personas con discapacidad o con movilidad reducida:

- ✓ Comunicar su llegada a la estación y presentar su solicitud de asistencia en los puntos designados.
- ✓ Desplazarse desde el punto designado al mostrador de facturación, la sala de espera y la zona de embarque.
- ✓ Subir al vehículo mediante la utilización de ascensores, sillas de ruedas o asistencia de otro tipo en caso necesario.
- ✓ Cargar su equipaje.
- ✓ Recuperar su equipaje.
- ✓ Apearse del vehículo.
- ✓ Embarcar / Desembarcar durante los descansos si, aparte del conductor, hay personal a bordo.
- ✓ Llevar un perro de asistencia.
- ✓ Acceder a los asientos.

## Derechos en caso de accidente



**220.000 €**  
Por pasajero **mínimo**

### Derecho a indemnización por fallecimiento o lesiones personales

Las condiciones y el importe de la compensación se regirán por el Derecho nacional, pero el límite máximo no debería ser inferior a 220.000 euros por pasajero.



### Alojamiento

80 € máximo / noche.  
2 noches máximo.

### Derecho a asistencia

El transportista proporcionará asistencia adecuada y proporcionada a los viajeros para sus necesidades prácticas inmediatas tras el accidente. Incluirá, cuando resulte necesario, alojamiento, comida, ropa, transporte y prestación de primeros auxilios. Se podrá limitar el coste total del alojamiento a 80 euros por noche y por viajero, por un máximo de dos noches.



**1.200 €**  
Por pieza de equipaje

### Derecho a indemnización por la pérdida o daños del equipaje

Las condiciones y el importe se regirán por el Derecho nacional. En España, la ley establece que la responsabilidad de los transportistas por los daños o pérdidas que sufran los equipajes como consecuencia de accidentes estará limitada a 1.200 euros por pieza de equipaje, salvo que se pacten unas cuantías o condiciones más favorables para el viajero.



Foto de Lil Artsy en Pexels



## ¿Cómo reclamar por la vía amistosa?



Foto de SHVETS Production en Pexels

### 1 Reclamar a la empresa transportista.

#### Plazo para reclamar:

- ✓ 3 meses desde la prestación del servicio de viaje.

#### Plazo para recibir respuesta a la reclamación:

- ✓ 1 mes para recibir la notificación confirmando si la reclamación se ha admitido, desestimado o si se está examinando.
- ✓ 3 meses para recibir la respuesta definitiva a la reclamación desde su recepción.

#### Excepciones a los plazos:

- ✓ En caso de indemnización por fallecimiento, lesiones personales, pérdida o daño del equipaje en caso de accidente.

#### Documentación y datos necesarios:

- ✓ Billete.
- ✓ Reclamación clara, concisa, legible y por escrito.
- ✓ Fecha, hora, lugar y causas de la reclamación.
- ✓ Datos personales del reclamante y el trayecto.

### 2 Reclamar a la Dirección General de Transporte Terrestre (DGTT).

#### ¿Cuándo?

- ✓ Si pasado un mes, no se ha recibido respuesta del transportista o esta no es satisfactoria.

#### Plazo para recibir respuesta de la DGTT:

- ✓ 90 días desde la recepción de la reclamación.

## Plazos

1 mes

Para reclamar.



3 meses

Para que la empresa resuelva la reclamación.

## Documentación





## ¿Cómo reclamar por la vía amistosa?



Foto de Mikhail Nilov en Pexels



### Otras vías de reclamación amistosa

#### Juntas Arbitrales de Transporte de las Comunidades Autónomas y las ciudades de Ceuta y Melilla

La reclamación se presenta, a elección del reclamante, en la [Junta Arbitral](#) del lugar de origen o destino del transporte o de celebración del contrato, salvo que se hubiera pactado de forma expresa al suscribir el contrato la sumisión a una Junta concreta.

- ✓ Sin necesidad de abogado ni procurador.
- ✓ Servicio gratuito.
- ✓ Sistema rápido a través de un único trámite.
- ✓ Para reclamaciones de hasta 15.000 euros.
- ✓ Sustituyen a los Juzgados y Tribunales en las reclamaciones de su competencia por lo que el laudo o acuerdo de la Junta sustituye a la sentencia o decisión judicial y produce los mismos efectos.
- ✓ Resuelven reclamaciones relacionadas con los transportes internos, internacionales y los intermodales cuando uno de los modos es terrestre.
- ✓ Si el reclamante no puede comparecer ante la Junta, puede otorgar su representación a otra persona con un simple escrito.

#### Centro Europeo del Consumidor en España

- ✓ Servicio gratuito.
- ✓ Sin competencias sancionadoras, ni coercitivas.
- ✓ Mecanismo extrajudicial para resolver reclamaciones a través de acuerdos voluntarios y amistosos.
- ✓ Gestión de reclamaciones transfronterizas relacionadas con compras realizadas en otro Estado miembro, además de en Islandia, Noruega y Reino Unido.

## ¿Cómo reclamar por la vía judicial?



Foto de Sora Shimazaki en Pexels

### Vía judicial

Si la solución ofrecida por la empresa transportista no satisface plenamente al pasajero o la compañía no procede de acuerdo con lo establecido, se podrá acudir directamente a los tribunales de justicia para interponer una demanda con la que hacer valer los derechos del viajero y solicitar una indemnización por daños y perjuicios, si lo cree conveniente.

#### Proceso europeo de escasa cuantía

- ✓ Alternativa a los procedimientos judiciales previstos en los Estados miembros para demandas transfronterizas europeas (excepto Dinamarca).
- ✓ Para asuntos de hasta 5.000 euros.
- ✓ Sin necesidad de abogado ni procurador.
- ✓ Utiliza formularios estandarizados disponibles en todas las lenguas oficiales de la UE que el consumidor podrá presentar en su idioma y desde su municipio (partido judicial).  
>>> [Folleto](#).

#### Tribunales de Justicia.

>>> [Tribunales de Justicia nacionales](#).

## Normativa vigente

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.

[Reglamento \(UE\) N° 181/2011](#) sobre los derechos de los viajeros de autobús y autocar.

[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.