

Nota informativa

CEC-España informa a los pasajeros afectados por la huelga de Renfe de sus derechos en caso de retrasos y cancelación del tren

Renfe ofrecerá a los viajeros afectados de AVE/Larga Distancia y Media Distancia, siempre que sea posible, viajar en otro tren en el horario más aproximado al adquirido. Los pasajeros que no deseen realizar el viaje, podrán anular o cambiar para otra fecha su billete sin ningún coste. Las operaciones de anulación o cambio se pueden realizar en todos los canales de venta de Renfe.

Madrid, 06 de octubre de 2021. Con motivo de las jornadas de huelga de [Renfe](#) convocadas por el sindicato SEMAF y el Sindicato Ferroviario en septiembre y octubre en los servicios Media distancia, Alta Velocidad y Larga Distancia, el Centro Europeo del Consumidor en España ([CEC-España](#)) recuerda a los pasajeros afectados cuáles son sus [derechos](#) en caso de retrasos y cancelaciones de los trenes.

Derechos de los pasajeros en caso de retrasos y cancelaciones

Cuando se prevea un retraso en la llegada de más de 60 minutos, el viajero deberá poder elegir inmediatamente entre:

-El reembolso del precio del billete en su integridad o en la parte del viaje que no se haya completado y en la parte ya completada si ésta no reviste por sí sola interés alguno para el viajero en función su plan de viaje inicial. En este caso, además, el viajero tiene derecho a ser trasladado a su punto de salida inicial tan pronto como sea posible.

-Prosecución del viaje o posibilidad de continuarlo por una vía alternativa tan pronto como sea posible o en una fecha posterior, a elección del viajero, en condiciones comparables a las iniciales.

Si su opción es continuar el trayecto inicial a pesar del retraso, el viajero tiene derecho a recibir una indemnización. La indemnización mínima en caso de retraso asciende al:

-25 % del precio abonado por el billete en caso de retraso de entre 60 y 119 minutos.

-50 % del precio abonado por el billete por un retraso de al menos 120 minutos.

Además, en caso de retraso de más de una hora, los viajeros tienen que recibir alimentos y bebidas gratuitos en una cantidad que sea razonable habida cuenta del tiempo de espera, si puede razonablemente suministrarse. Si el tren está bloqueado, la compañía ferroviaria tiene que organizar el transporte de los viajeros desde el punto donde se encuentre aquel hasta la estación de partida o hasta un punto de salida alternativo o hasta el destino final del servicio cuando ello sea materialmente posible. En caso de que la continuación del servicio resulte imposible, la compañía debe organizar servicios de transporte alternativos lo antes posible. Por otra parte, en caso de que sea necesaria una estancia de una o más noches a causa del retraso, la compañía ferroviaria debe ofrecerles gratuitamente alojamiento en un hotel u otro lugar, así como el transporte entre la estación y el lugar del alojamiento.

La indemnización por el precio del billete se abonará en un plazo máximo de un mes a partir de la presentación de la solicitud. Sin embargo, el viajero no tendrá derecho a recibirla si se le hubiera informado del retraso antes de adquirir el billete. En relación con esta información, cabe destacar que las compañías están obligadas a informar a los viajeros de los retrasos y suspensiones de trenes tan pronto como tengan conocimiento de dicha circunstancia.