

Nota informativa

Huelga en el sector ferroviario: CEC-España recuerda los derechos de los pasajeros en caso de cancelación o retraso de trenes

Los pasajeros afectados por la suspensión de servicios ferroviarios tienen derecho a transporte alternativo o al reembolso.

Madrid, 10 de febrero de 2026 – Con motivo de la huelga general convocada por los maquinistas de trenes, El Centro Europeo del Consumidor en España (CEC-España) recuerda que los pasajeros afectados tienen derecho a la devolución del precio del billete, a comida y alojamiento necesario, a un transporte alternativo y a una posible indemnización.

Derechos de los pasajeros ferroviarios

CEC-España recuerda los derechos de los pasajeros y pasajeras ferroviarios en caso de cancelación:

- **Derecho al reembolso o transporte alternativo** para llegar al destino final lo antes posible o en una fecha posterior que convenga al viajero. Los viajeros pueden optar por que la compañía les devuelva la totalidad del importe del billete o viajar en el transporte alternativo que le facilite. En caso de que la compañía no le facilite transporte alternativo en un tiempo máximo de 100 minutos desde la hora prevista de salida, el pasajero lo podrá contratar por su cuenta y, en este caso, tendrá derecho al reembolso del precio del viaje en autocar. Los reembolsos deberán realizarse en el plazo máximo de 30 días.
- **Derecho a indemnización por retraso**
En caso de que el tren sufra un retraso como consecuencia de la huelga, y si al viajero no se le ha reintegrado el importe del billete, los pasajeros afectados tienen derecho a una indemnización. Dicha indemnización debe ser del 25% del precio del billete en caso de retraso de entre 60 y 119 minutos y del 50% del precio del billete en caso de retraso igual o superior a 120 minutos. Estas indemnizaciones no serían aplicables en aquellos billetes que se compren durante los días que dure la huelga. Los viajeros tampoco tendrán derecho a indemnización si se les informa del retraso antes de comprar el billete o si el retraso debido a la continuación del viaje en otro servicio o por otra vía alternativa es inferior a 60 minutos.
- **Vales para canjear.** Si la empresa ofrece vales para canjear en fechas posteriores, estos no podrán imponerse de manera obligatoria. Este tipo de vales deben ser aceptados voluntariamente por los pasajeros y deben ser lo suficientemente flexibles tanto para el periodo de validez como para el destino.
- **Derecho a alojamiento.** Cuando el viajero sufra cancelaciones en su viaje de regreso a su domicilio, tendrá derecho a alojamiento siempre y cuando sea físicamente posible. Si la compañía ferroviaria no facilita este alojamiento, el usuario puede reclamar el importe del alojamiento que haya necesitado contratar. La empresa deberá ofrecer también el transporte necesario para trasladarse desde la estación de ferrocarril y el alojamiento, y podrá limitar la duración del alojamiento a un máximo de tres noches.
- **Derecho a recibir asistencia.** En caso de retrasos de salida o de llegada al destino de, al menos, 60 minutos o de cancelación de un servicio, se ofrecerá gratuitamente a los viajeros asistencia gratuita:
 - **Información** del retraso en tiempo real. Las empresas ferroviarias informarán sobre cómo solicitar un justificante de que el servicio ha sufrido un retraso, la pérdida de un enlace debido a un retraso o una cancelación.
 - **Comidas y refrigerios** En una medida adecuada al tiempo de espera, si están disponibles en el tren o en la estación o si pueden suministrarse razonablemente.
 - **Accesibilidad** Siempre que sea posible, se tendrán en cuenta los requisitos de acceso de las personas con discapacidad y de las personas con movilidad reducida, así como las necesidades de los perros de asistencia.

>> [Más información.](#)