

## Nota informativa

### España impulsa una mayor protección para los consumidores prohibiendo incrementos abusivos de precios tras el accidente ferroviario de Adamuz

**CEC-España recuerda que los pasajeros afectados por la suspensión de servicios ferroviarios tienen derecho a transporte alternativo o al reembolso.**

Madrid, 21 de enero de 2026 – El Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030 ya prohibió – a través del Real Decreto-ley de la Dana- las subidas de precio abusivas en los precios personalizados en caso de emergencias declaradas por protección civil. Ahora, el Ministerio está avanzando en una nueva regulación para ampliar esta protección a otras situaciones. De esta forma, persigue limitar también los precios dinámicos con el objetivo de evitar subidas abusivas en situaciones de emergencia o catástrofe.

La futura normativa obligará a las empresas a ofrecer información previa y transparente sobre la evolución de los precios dinámicos. Esto supone que las compañías deberán comunicar de antemano el precio que tendrá un producto o servicio durante el periodo en el que esté a la venta, sin posibilidad de superar las tarifas anunciadas. Con esta medida, se pretende evitar que situaciones imprevistas o de emergencia se traduzcan en subidas de precios abusivas para las personas consumidoras.

La nueva norma, ha sido incluida en el Anteproyecto de Ley de Consumo Sostenible con el objetivo de impedir incrementos injustificados de tarifas como los denunciados recientemente por personas consumidoras tras el accidente ferroviario en Adamuz (Córdoba) y se prevé que se apruebe en segunda vuelta en el Consejo de Ministros.

### 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.
- **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.

- **Derechos de asistencia a las víctimas y sus familiares.**

- ✓ Derecho de información general sobre el accidente y asistencia financiera.
- ✓ Derecho de acceso a la estación o sus inmediaciones.
- ✓ Derecho de participación en las tareas de identificación.
- ✓ Derecho al transporte, alojamiento y manutención.
- ✓ Derecho a asistencia psicológica.
- ✓ Derecho de protección a su intimidad y dignidad.
- ✓ Derecho a la custodia, limpieza y devolución de los efectos personales.
- ✓ Derecho a la obtención de las indemnizaciones del seguro obligatorio de viajeros.

- **Derecho a indemnización en caso de fallecimiento o lesiones personales.**

Fuente de la información: [Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030](#)

>> [Folleto transporte ferroviario.](#)