

Nota informativa

El Gobierno de España recuerda que los consumidores afectados por la DANA son consumidores vulnerables y gozan de especial protección

El Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030 insta a las compañías, agencias y operadores a que eliminen trámites que puedan dificultar el ejercicio de sus derechos

Madrid, 31 de octubre de 2024. Ante la reciente tragedia provocada por la Depresión Aislada en Niveles Altos (DANA) en nuestro país, el Ministerio de Derechos sociales, Consumo y Agenda 2030 recuerda que las personas afectadas tienen la consideración de personas consumidoras vulnerables en el sentido de la normativa de consumo y -por lo tanto- sus derechos gozan de especial protección. Por este motivo, el Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030 ha solicitado a las compañías, agencias y operadores a que eliminen trámites que puedan dificultar el ejercicio de sus derechos. Igualmente, y conforme a la normativa de consumo, les ha pedido flexibilidad y den la posibilidad a las personas afectadas de cancelar los posibles servicios contratados que se hayan podido ver afectados por la DANA como, por ejemplo, viajes, eventos o servicios de telecomunicaciones; u ofrezcan otras alternativas.

Igualmente, desde el Ministerio se recomienda a la población que se consulte la información que ofrecen de forma actualizada la Agencia Estatal de Meteorología (AEMET), la Dirección General de Protección Civil y Emergencias del Ministerio del Interior (DGPCE), así como los servicios de emergencias de los distintos municipios afectados.

Derechos de las personas consumidoras afectadas

- **Cancelación de servicios de transporte**

Pasajeros aéreos

Las personas afectadas por las cancelaciones de vuelos tienen derecho a información, asistencia y reembolso o transporte alternativo. El reembolso debe hacerse en un plazo de siete días. En caso de que la compañía ofrezca un bono sustitutivo del importe, esta opción no deberá afectar al derecho del viajero a optar por el reembolso si así lo prefiere.

>>> Más información sobre los [derechos de los pasajeros aéreos](#).

Pasajeros ferroviarios

En caso de retrasos en la llegada de más de 60 minutos o la cancelación del trayecto, el viajero deberá poder elegir inmediatamente entre: i) El reintegro del importe total del billete en las condiciones en que este haya sido abonado correspondiente a la parte o partes del viaje no efectuadas en un plazo de treinta días; o ii) La continuación del viaje o la conducción por una vía alternativa al punto de destino final, en condiciones de transporte comparables, en la fecha posterior que convenga al viajero.

Las compañías ferroviarias deben informar a los viajeros de los retrasos y cancelaciones de trenes tan pronto como dispongan de esa información. Para estar informados, se recomienda consultar las páginas web de las compañías.

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.

>> Más información sobre los [derechos de los pasajeros ferroviarios](#).

Pasajeros de autobús o autocar

En caso de cancelación del viaje, se deberá ofrecer al viajero la posibilidad de escoger entre un viaje alternativo o el reembolso del importe abonado. Este abono deberá efectuarse en un plazo de 14 días.

>> Más información sobre los [derechos de los pasajeros de autobús o autocar](#).

Pasajeros que viajan por mar y vías navegables

Si la cancelación del viaje se debe a la propia compañía o como resultado de las medidas decretadas por las autoridades portuarias, la naviera que hubiera cancelado el viaje deberá ofrecer al viajero a escoger entre un viaje alternativo o el reembolso del importe abonado que deberá pagarse en un plazo de 7 días.

En cualquier caso, el Ministerio recuerda que, en los supuestos anteriores, cuando el transportista no haya cancelado el trayecto, pero el viajero no pueda realizar el mismo debido al temporal, se deberán comprobar si en los términos y condiciones del contrato de transporte, por razones de emergencia climática, existe la posibilidad de cancelación del viaje o si el transportista ofrece la alternativa de aplazar o cancelar el viaje.

>> Más información sobre los [derechos de los pasajeros que viajan por mar y vías navegables](#).

- **Cancelación de eventos**

La cancelación de eventos o actividades dará derecho al reembolso de la totalidad de los pagos que se hubieran realizado, con independencia de derechos adicionales que pudiesen derivarse del contrato. La devolución deberá solicitarse al proveedor de servicios que los vendió. Si el evento no se cancela, pero el usuario no puede acceder a él por el temporal, se recomienda comprobar los términos y condiciones del contrato para verificar si estas circunstancias de cancelación están previstas y los potenciales derechos adicionales que pudiesen aparejarse a dichas cancelaciones.

- **Prestación de servicios**

Si no se pudiesen prestar determinados servicios o llevar a cabo determinados suministros debido a la DANA, hay que tener en cuenta que nos encontramos ante un supuesto de “fuerza mayor”, por lo que las partes del contrato quedan exoneradas de su cumplimiento. En estos supuestos, y ante la imposibilidad de prestación del servicio, se deberán devolver al usuario los importes que hubiesen sido satisfechos por el servicio que no va a poder prestarse. En cualquier caso, desde el Ministerio se recomienda revisar el contrato por si incluyera derechos adicionales para este tipo de circunstancias.

- **Comercio electrónico**

En el supuesto que comprar online un bien, el comerciante debe entregarlo sin demora indebida y en un plazo máximo de 30 días, a partir de la fecha de la compra, salvo que se hubiesen acordado otros plazos de entrega. Si no se cumplen dichos plazos de entrega debido a la DANA, la persona consumidora podrá conceder un plazo adicional al comerciante para la entrega de los bienes. En el supuesto de que los bienes tampoco sean entregados en dicho plazo adicional, independientemente de la causa, tendrá derecho a resolver el contrato y recibir el reembolso sin demora indebida.

- **Indemnización de los daños ocasionados por la DANA**

Los daños sufridos en bienes como viviendas, vehículos automóviles, locales u otros inmuebles, como consecuencia de la DANA podrán ser objeto de indemnización por parte del Consorcio de Compensación de Seguros (CCS). A tales efectos, es recomendable consultar la página web del CCS para informarse sobre este evento así como de la gestión de las posibles indemnizaciones.

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