

Nota informativa

El Parlamento Europeo amplía los derechos de los viajeros de ferrocarril con un nuevo reglamento

Entre las novedades destaca la exención de indemnización por retrasos o cancelaciones por circunstancias extraordinarias, mayor asistencia a las personas con movilidad reducida o discapacidad, la adecuación de los trenes para habilitar más espacios destinados a bicicletas y una mayor protección para los viajeros con billetes combinados

Madrid, 21 de mayo de 2021. El Centro Europeo del Consumidor en España (CEC-España) informa de las principales novedades que incorpora el nuevo [reglamento europeo 2021/782](#), publicado en el Diario Oficial de la Unión Europea el pasado 17 de mayo. El objetivo de las nuevas reglas es garantizar unos estándares mínimos en toda la Unión Europea (UE) en lo que se refiere a los derechos de los pasajeros del ferrocarril, elevar el nivel de protección de los consumidores de la Unión, y favorecer el aumento de los viajes en tren introduciendo mejoras en la calidad y eficiencia de los servicios.

Entre los principales cambios destacan la exención de compensación por parte de las empresas ferroviarias en caso de cancelación o retraso por causa de fuerza mayor, la ampliación de los derechos de personas con movilidad reducida o discapacidad, la dotación de más espacios destinados a bicicletas y nuevas normas para los billetes combinados. Asimismo, y a la luz del desarrollo de plataformas en línea que venden billetes de transporte de viajeros, se hace un llamamiento a los Estados miembros para que garanticen que no se produzcan discriminaciones durante el proceso de acceso a plataformas en línea o de adquisición de billetes. Además, señala que, independientemente de cómo se adquiera un determinado tipo de billete, el nivel de protección del viajero debe ser el mismo.

La aplicación de la nueva normativa comenzará a partir del 7 de junio de 2023, con la excepción de los requisitos de espacio para bicicletas que lo hará el 7 de junio de 2025. Hasta entonces, seguirá aplicándose la legislación actual vigente ([Reglamento de la UE 1371/2007](#)).

Mayor regulación para los retrasos, pérdida de enlaces o cancelaciones

Derecho a reembolso o viaje alternativo

Ante retrasos de sesenta minutos, los viajeros podrán seguir eligiendo -como en la actualidad- entre el reembolso del importe total del billete en un plazo máximo de 30 días o la continuación del viaje por la misma vía u otra alternativa en condiciones comparables y sin costes adicionales, por lo que podrán viajar en la misma clase lo antes posible, o en una nueva fecha que elija el viajero.

Novedades: Los reembolsos se podrán abonar en forma de vales, siempre que estos vales sean aceptados por el viajero por lo que no se podrán imponer de forma obligatoria. Además, en caso de que el operador ferroviario no ofreciera una alternativa de viaje en un plazo de 100 minutos -a contar desde la hora prevista de salida-, los viajeros podrán reorganizar ellos mismos su viaje y obtener el reembolso por la compra del nuevo billete.

Derecho a indemnización

El nuevo reglamento mantiene el derecho a indemnización que actualmente tienen los pasajeros. De esta forma, los viajeros que vayan a sufrir un retraso entre el lugar de partida y de destino final por el cual no se le haya reintegrado el importe del billete, tendrán derecho a indemnización sin, por ello, renunciar a su derecho al transporte. La indemnización mínima -a cobrar en el plazo de un mes- será la siguiente:

- 25 % del precio del billete en caso de retraso de entre 60 y 119 minutos.
- 50 % del precio del billete en caso de retraso igual o superior a 120 minutos.

Novedades: El nuevo reglamento introduce como novedad que, si el retraso, pérdida del enlace o la cancelación se debe a circunstancias extraordinarias ajenas a la empresa, el pasajero no tendrá derecho a la indemnización. En este sentido, desde el Centro Europeo del Consumidor en España considera que este cambio no supone un refuerzo de los derechos de los pasajeros y hace un llamamiento para que las compañías ferroviarias no abusen de la utilización de estas causas de fuerza mayor como motivo para evitar el pago de la indemnización al que tienen derecho los viajeros, como ocurre actualmente -en algunos casos- en el transporte aéreo. No obstante, cabe señalar que el número de retrasos o cancelaciones en el transporte ferroviario que actualmente se producen debido a causas de fuerza mayor es muy reducido.

Para aclarar qué son causas de fuerza mayor, la nueva normativa las define con claridad y establece que, además de las condiciones meteorológicas extremas y catástrofes naturales graves, también se contemplan como circunstancias extraordinarias las crisis graves de salud pública como una pandemia, o los ataques terroristas. Asimismo, se aclara que las huelgas del personal ferroviario no se consideran motivos de fuerza mayor.

Otra de las novedades, a efectos de la indemnización, que el Centro Europeo valora de forma positiva, es que los pasajeros con abono de transporte o abono de temporada, afectados por retrasos reiterados de menos de 60, estos retrasos se podrán computar de forma acumulativa y se podrá indemnizar si la suma total alcanza los 60 minutos durante el periodo de validez del abono.

Derecho a asistencia

Al igual que ocurre actualmente, las obligaciones en cuanto a opciones alternativas de viaje para los viajeros cuyos viajes se hayan cancelado o retrasado, se aplicarán incluso en casos de fuerza mayor y, cuando sea necesario, deberán proporcionarse comidas y refrigerios en retrasos superiores a los 60 minutos, y se ofrecerá gratuitamente alojamiento y transporte entre la estación de tren y el alojamiento, cuando sea necesario. Como novedad, se limita el alojamiento a un máximo de tres noches en caso de circunstancias extraordinarias.

Derecho a recibir información

La empresa ferroviaria o el administrador de estaciones deberán informar a los viajeros –como viene sucediendo hasta ahora- de la situación y de la hora estimada de salida y de llegada del servicio o del servicio sustitutivo. Sin embargo, se amplía esta obligación a los proveedores de billetes y los operadores turísticos siempre que dispongan de dicha información.

Nueva protección para viajeros con billetes combinados

Derechos a reembolso e indemnización

En cuanto a los billetes combinados, es decir aquellos que se adquieren en una única compra para viajes que incluyan uno o varios enlaces, el reglamento dedica un nuevo artículo en el que se reconoce que el viajero tiene derecho al reembolso total del importe pagado y, además, a una indemnización equivalente al 75 % de dicho importe en caso de que el viajero pierda una o más conexiones debido a retrasos de 60 minutos o cancelaciones.

Derechos a recibir información

Antes de que los viajeros compren uno o varios billetes, se les informará de si el billete es combinado y de los derechos que tienen.

Más asistencia para personas con discapacidad o movilidad reducida

Los viajeros con movilidad reducida tendrán más flexibilidad a la hora de organizar sus viajes, ya que estarán obligados a notificar al operador sus planes de viaje con solo veinticuatro horas de antelación (ahora deben hacerlo cuarenta y ocho horas antes). Otras novedades se refieren a la posibilidad de que las personas con discapacidad puedan comprar los billetes a bordo del tren sin recargo cuando no haya otro modo accesible de comprar el billete antes de subir al tren y a los derechos de las personas que requieren asistencia. De esta forma, cuando una persona con discapacidad o movilidad reducida requiera de un acompañante, este podrá viajar de forma gratuita. Por su parte, aquellas con movilidad reducida que precisen de un perro de asistencia, se les garantizará que puedan viajar con él. El reglamento prevé también ofrecer especial atención a la información facilitada a las personas con discapacidad o movilidad reducida sobre las posibilidades de acceso y las instalaciones a bordo, y con el fin de informar lo mejor posible sobre los retrasos a los viajeros con discapacidad sensorial, deberán utilizarse sistemas visuales y auditivos al efecto.

Más espacio para bicicletas

El nuevo reglamento regula de manera amplia los derechos de los pasajeros que viajan con bicicletas con el objetivo de facilitar un mayor uso combinado del ferrocarril y la bicicleta, reduciendo así el impacto ambiental del transporte. De esta modo, establece que todos los trenes deberán contar con espacios y bastidores específicos para bicicletas obligando, por primera vez, a habilitar -al menos- cuatro plazas para bicicletas en cada convoy.

Derecho a transporte alternativo, reembolso, indemnización y asistencia

Con la nueva norma, los viajeros que hayan comprado un billete con reserva para una bicicleta y se le deniegue el transporte de esta sin un motivo justificado, también tendrán derecho a transporte alternativo o al reintegro, a indemnización y, si fuera necesario, a asistencia.

Derecho a recibir información sobre los derechos de los viajeros

Por último, el Centro Europeo del Consumidor en España, recuerda a todos los consumidores que se mantiene el derecho de los viajeros a recibir información sobre sus derechos cuando compren billetes de transporte ferroviario.