

www.reserbus.es

Importante: Esta información tiene carácter informativo; tienen validez jurídica solamente los textos publicados en los correspondientes Boletines Oficiales.

CONDICIONES Y DERECHOS DE LOS VIAJEROS DE AUTOBÚS Y AUTOCAR EN LA UNIÓN EUROPEA

1. Reglamento UE nº 181/2011 y su ámbito de aplicación

El Reglamento comunitario establecen los siguiente derechos mínimos para los clientes de estos servicios en el ámbito de la Unión Europea.

- Condiciones de transporte no discriminatorias.
- Acceso a las personas con discapacidad y/o con movilidad reducida, sin costes adicionales y con compensación financiera por la pérdida o deterioro de su equipo de movilidad.
- Normas mínimas de información sobre el viaje a todos los pasajeros antes y durante el viaje, así como información general sobre sus derechos.
- Disposición por parte de los transportistas, de un mecanismo de tramitación de las reclamaciones al alcance de todos los viajeros.
- Indemnización y asistencia en caso de accidente.

2. Relación de los derechos de los viajeros de autobús y autocar

- No discriminación

Al adquirir los billetes de transporte, las condiciones y tarifas se ofrecerán a todos los viajeros sin discriminación por razones de nacionalidad, sexo, religión o cualquier otra.

- Información sobre el viaje y los derechos de los pasajeros

En todos los servicios los transportistas y las estaciones, dentro de sus respectivos ámbitos de competencia, suministrarán a los viajeros información adecuada a lo largo de su viaje, y velarán por que los viajeros reciban información sobre los derechos que les otorga el Reglamento europeo a más tardar en el momento de la salida, incluyendo los datos de contacto necesarios para dirigirse al organismo de aplicación nacional.

- Movilidad: Acceso al transporte, billetes y tarifas.

Los transportistas, agencias de viajes y operadores de reservas no pueden pedir a una persona con discapacidad o con movilidad reducida que pague costes adicionales por la reserva de los billetes. Tampoco se pueden negar a aceptar una persona, a proporcionarle un billete o a embarcarla. Las excepciones solo pueden efectuarse cuando no fuera posible en cumplimiento de la legislación sobre la seguridad de los pasajeros y los requisitos de salud o, cuando el diseño del autobús o las infraestructuras de medio de transporte hagan inviable transportar a esta persona de manera segura. En este caso se informará inmediatamente al pasajero de los motivos de denegación, y en caso de que el pasajero lo solicite, se facilitará por escrito, ofreciéndole el reembolso total u otro servicio alternativo posible siempre sujeto a disponibilidad. Si las razones pueden eliminarse por la presencia de una persona para proporcionar la asistencia necesaria, este viajero podrá ir acompañado de una persona de su elección de forma totalmente gratuita.

En el caso de los servicios regulares con una distancia programada superior a 250 km., los transportistas y los gestores de las estaciones prestarán, dentro de sus respectivos ámbitos de competencia, asistencia gratuita que comprenderá al menos:

- Desplazamiento del punto designado al mostrador de facturación, sala de espera y zona de embarque.
- Subir y apearse del vehículo mediante la utilización de ascensores, sillas de ruedas o asistencia de otro tipo en caso necesario.
- Cargar su equipaje.
- Recuperar su equipaje.
- Llevar un perro de asistencia.
- Acceder a los asientos.
- Recibir la información esencial sobre el viaje en formatos accesibles previa petición del viajero.

Esta discapacidad o movilidad reducida debe ser informada al transportista sobre sus necesidades específicas a más tardar 36 horas antes del momento en que se precise la asistencia y tienen que presentarse en el punto designado en el momento acordado antes de la salida (no más de 60 minutos respecto de la hora de salida publicada, o de 30 minutos si no se ha fijado hora).

- Fallecimiento o lesiones personales de los pasajeros en caso de accidente. Pérdida o daño del equipaje.

Salvo en los servicios regulares cuya distancia programada sea inferior a los 250 km:

- Los viajeros tienen derecho indemnización por fallecimiento o lesiones personales debidos a accidentes por el uso de los servicios de autobús o autocar. Las condiciones e importe de la compensación se regirán por el Derecho nacional.
- Igualmente los viajeros tienen derecho a una indemnización por la pérdida o daños del equipaje debidos a accidentes, también regidos por el Derecho nacional. En el caso español, la Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres establece que para los transportes incluidos en el ámbito de la Unión Europea la responsabilidad estará limitada a 1.200 euros por pieza de equipaje.
- El transportista proporcionará una asistencia tras el accidente adecuada y proporcionada a los viajeros para sus necesidades inmediatas, que incluirá, cuando resulte necesario, alojamiento, comida, ropa, transporte y prestación de primeros auxilios. El transportista podrá limitar el coste del alojamiento a 80 euros por noche y por viajero, con un máximo de dos noches.

- Embarque, retrasos y cancelaciones

En caso de servicios regulares con distancia programada superior a los 250 km., los viajeros serán informados de la situación por el transportista o el gestor de la estación, en caso de cancelación o retraso en la salida, lo antes posible y en cualquier caso a más tardar 30 minutos después de la hora de salida programada, así como de la hora estimada de salida en cuanto se disponga de dicha información. En caso de que los viajeros pierdan una conexión debido a la cancelación o retraso, el transportista o el gestor de la estación, harán esfuerzos razonables para informarles sobre conexiones alternativas.

En el caso de los servicios superiores a los 250 km., si se produce un exceso de reservas (overbooking) o el transportista tiene razones para suponer un retraso de más de 2 horas respecto a la hora prevista de salida o la cancelación del servicio, los pasajeros tienen derecho a elegir entre:

- Un recorrido alternativo hasta el destino final sin coste adicional a la mayor brevedad posible en condiciones comparables, o
- El reembolso del precio del billete completo, con un servicio de vuelta gratuito a la mayor brevedad al primer punto de partida.
- Igualmente el viajero tendrá derecho a una indemnización de hasta el 50 % del precio del billete si no se le puede ofrecer el reembolso o el recorrido alternativo. Este derecho de compensación y el eventual reembolso del billete no impedirán a los viajeros solicitar, de conformidad con el Derecho, indemnizaciones por daños y perjuicios ante los tribunales nacionales respecto de las pérdidas resultantes de la cancelación o el retraso.
- En caso de avería del vehículo durante el trayecto, el transportista deberá enviar otro autobús o autocar hasta el lugar de la avería, para continuar el servicio y llevar a los pasajeros hasta el destino o bien hasta un punto de espera o una estación adecuados donde sea posible la continuación del viaje.

Si el servicio programado es superior a los 250 km. y tiene una duración prevista de más de tres horas, en situaciones de cancelación o de retraso de más de 90 minutos el transportista ofrecerá al viajero gratuitamente:

- Aperitivos, comidas y refrigerios en proporción razonable al tiempo de espera, siempre que se disponga de ellos en el autobús, la estación o puedan razonablemente proveerse.
- Alojamiento, así como asistencia para organizar el traslado entre la estación y este cuando sea necesaria una estancia de una o más noches. El transportista no está obligado a cubrir los gastos de alojamiento en caso de que la cancelación o el retraso se deban a condiciones climáticas extremas o a grandes catástrofes naturales.

- Pérdida o daño del equipaje que no sean consecuencia de un accidente

Este supuesto no está regulado en el Reglamento comunitario, pero la Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres española establece que la responsabilidad por daños o pérdidas a los equipajes estará limitada a 450 euros por pieza, salvo que se pacten expresamente cuantías o condiciones más favorables para el viajero.

3.Procedimiento de reclamación

Los pasajeros pueden presentar reclamaciones al transportista en los tres meses siguientes a la fecha en que se haya prestado un servicio regular o se hubiera debido de prestar. En el mes siguiente a la recepción, el transportista debe notificar al viajero el estado de su reclamación (admitida, desestimada o examinándose), y debe proporcionar la respuesta definitiva en un plazo de tres meses a partir de la fecha de recepción de dicha reclamación. En caso de que se infrinja, los pasajeros pueden presentar reclamaciones ante el organismo de aplicación nacional competente.

4.Organismo de aplicación nacional. Especial referencia a las Juntas Arbitrales de Transporte

Cada país de la Unión Europea ha designado uno o varios organismos nacionales para hacer cumplir los derechos del Reglamento. En España son el Ministerio de Fomento y los Departamentos de Transporte de las Comunidades Autónomas, cada uno en su ámbito de competencia, sin perjuicio de las que correspondan a la Agencia Española de

Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición (AECOSAN), dependiente del Ministerio de Sanidad, Políticas Sociales e Igualdad.

Además, existen Juntas Arbitrales del Transporte en todas las Comunidades Autónomas y en las ciudades de Ceuta y Melilla. Su objeto principal es resolver reclamaciones de carácter mercantil relacionadas con el cumplimiento de los contratos de transporte terrestre y de actividades auxiliares y complementarias.

5. Los derechos de los viajeros en bus y la Comisión Europea

La Comisión Europea desarrolla una labor de protección de los derechos de los viajeros y de garantía de la aplicación de la normativa comunitaria.

En España, los viajeros pueden remitir su reclamación directamente a las autoridades competentes, sin que sea preciso remitirla primero al transportista. En cuanto a los formularios en papel de presentación de reclamaciones, la distribución competencial del modelo corresponde a las Comunidades Autónomas.

Esta presentación puede realizarse en papel, por correo electrónico, y personalmente en las oficinas del Ministerio de Fomento o del Departamento autonómico competente en materia de transporte.

Aparte de la vía judicial, en materia de transporte por carretera existe una vía alternativa extrajudicial de incuestionable éxito, consistente en la mediación de las Juntas Arbitrales del Transporte, dependientes de las Comunidades Autónomas.

En cuanto a los tipos de reclamación, son los siguientes:

-La que se hace desde los órganos competentes en los Ayuntamientos, Departamentos de Transporte de las Comunidades Autónomas, o el Ministerio de Fomento. Ello puede dar lugar a la sanción del transportista por incumplimiento.

- La que persigue el resarcimiento del daño: en este caso se puede reclamar ante las Juntas Arbitrales del Transporte o ante los juzgados y tribunales, siendo las decisiones de unas y otros obligatorias para todas las partes.

Por lo que se refiere a las actuaciones para garantizar la correcta aplicación del Reglamento, mensualmente se realizan inspecciones en las líneas regulares, para comprobar el cumplimiento de las estipulaciones consignadas en sus contratos.

En cuestiones de información a los usuarios, la página web del Ministerio de Fomento Español contiene la información relativa a los derechos de los viajeros de autobús y autocar. Esta información contiene referencias expresas al Reglamento (UE) nº 181/2011 y a su contenido, así como enlaces a la página web de la Comisión Europea donde se contiene la información a este respecto.

Además, entre las normas de control que vienen regulando a las empresas, se encuentran la obligatoriedad de éstas a comunicar al viajero al inicio del viaje, por el sistema que sea más adecuado, tanto los medios de accesibilidad con que cuenta el vehículo, como los medios de accesibilidad de cada una de las estaciones en las que se efectúa parada.

España no ha hecho valer ninguna exención de las que el Reglamento comunitario permite hacer uso, aplicándose dicha norma íntegramente.