

DERECHOS DE LOS VIAJEROS EN EL TRANSPORTE POR CARRETERA O FERROVIARIO

Cuando nos disponemos a realizar un viaje en tren o en autobús debemos tener en cuenta que la Ley recoge una serie de derechos que nos amparan como pasajeros.

No obstante, siempre es recomendable consultar las condiciones generales de cada compañía, ya que complementan lo dispuesto en la legislación básica, y nos especificarán todos los aspectos concretos que puedan afectarnos en nuestro viaje relativos a los servicios accesorios (facturación de equipajes, viaje con bicicleta, con animales, etc), a las condiciones de incumplimiento del transporte (garantía de puntualidad, indemnizaciones) y características especiales de ese medio de transporte.

El conocimiento de estos derechos, así como de las posibles vías de reclamación en caso de que tuviésemos cualquier problema, es esencial para poder hacer un uso correcto y satisfactorio de los medios de transporte terrestre ante cualquier incidencia que se nos presente; y disfrutar de nuestro viaje con toda tranquilidad.

El viajero

Es la persona facultada para usar el servicio de transporte en virtud de un contrato constituido por un título válido, generalmente el billete, aunque puede ser otro tipo de documentos, bonos, tarjetas...

El billete

I. El billete es el título de transporte; con él se formaliza el contrato de transporte celebrado entre el usuario y la compañía transportista.

2. Es el documento que sirve de prueba del contrato de transporte de viajeros. En caso de accidente, si no aparece el billete, se presume que el usuario lo llevaba y que si se perdió o extravió, fue a causa del percance.

3. El billete debe tener un contenido mínimo, identificando:

- a) La empresa que realizará el transporte.
- b) El origen del viaje y hora de salida.
- c) El destino y hora de llegada.
- d) El precio del transporte, con todas las tasas incluidas.
- e) Peso del equipaje y número de bultos que lo componen
- g) El coche, la clase y el número de plaza.

En el caso de viajar en tren la información mínima que debe contener el billete se amplía:

- f) Los transbordos que pudieran producirse con cambio de tren especificando lugar y hora.
- h) El peso y volumen del equipaje admitido.
- i) El precio de facturación, en su caso, del equipaje.
- j) La información sobre los seguros
- k) La hora límite para facturar

El equipaje

Se entiende por equipaje en general cualquier objeto o conjunto de objetos que acompañen a éste durante el viaje a bordo de la bodega del mismo vehículo, y se considerarán equipaje de mano los pequeños objetos destinados al abrigo, adorno o uso personal que un viajero lleve consigo durante el viaje a bordo del vehículo.

Por su propia definición, el transporte de viajeros comprende el desplazamiento de personas y de sus equipajes en vehículos contruidos y acondicionados para

tal fin, que deben transportarse en el mismo vehículo en el que viaja el usuario: cada viajero puede transportar gratuitamente hasta 30 kg.

Al asumir el transportista la obligación principal de traslado y la obligación adicional de custodia, queda obligado a guardar ese equipaje, ya que tiene que entregarlo a su dueño en el destino, debiendo responder de él en caso de pérdida o deterioro.

Sin embargo, el equipaje de mano es responsabilidad del viajero, excepto cuando con ocasión de una parada, el autobús se quede vacío y el conductor no hubiera cerrado las puertas de acceso al mismo, al existir en ese momento la posibilidad de que nuestro equipaje sea sustraído.

No obstante, cuando tenga algún contratiempo con el equipaje en viajes donde no pueda facturar, le sugerimos que en cualquier caso canalice su reclamación contra la compañía, pues las mismas suelen estar adheridas al Sistema Arbitral de Consumo, lo cual facilitará nuestra queja.

Salvo que expresamente se pacten unas cuantías o condiciones diferentes, la responsabilidad del transportista por extravío o daño que sufran los equipajes de éstos estará limitada a 14,5 € por kilogramo como máximo. La legislación ferroviaria establece un límite de 600 euros por viajero, pero en caso de viajar en autobús habrá que estar a lo que dispongan las condiciones generales de cada compañía en cuanto a la limitación de responsabilidad por viajero.

El transportista y el Seguro Obligatorio de Viajeros (SOV)

El transporte de personas implica un riesgo que el transportista debe asumir, por lo que si se producen daños a los pasajeros, la compañía es la responsable de los perjuicios que se les causen. Por ello, existe la obligación legal de concertar el llamado Seguro Obligatorio de Viajeros (SOV) que permita

indemnizar a los usuarios que sufran daños corporales como consecuencia de un accidente ocurrido en el desplazamiento: El precio del seguro estará incluido en el precio que pagamos por el billete. No obstante, este seguro será compatible con cualquier otro seguro contratado por el usuario.

El transportista, por medio de este seguro, responderá incluso cuando la culpa no sea del conductor del vehículo en el que viajamos. Por otra parte, si tuviese un incidente y dicho SOV no estuviera contratado, el Consorcio de Compensación de Seguros cubrirá la reclamación; el viajero siempre disfrutará de cobertura, por lo que no cabe excusa alguna.

La protección del seguro obligatorio de viajeros se extenderá a las lesiones corporales que sufran éstos a consecuencia directa de choque, vuelco, alcance, salida de la vía o calzada, rotura, explosión, incendio, reacción, golpe exterior y cualquier otra avería o anomalía que afecte o proceda del vehículo. Los viajeros tienen derecho a una indemnización cuando como consecuencia de los accidentes amparados por el seguro se produzca:

- el fallecimiento
- una incapacidad permanente que nos impida totalmente desempeñar nuestras ocupaciones habituales o
- lesiones que impidan trabajar o realizar su actividad habitual durante un periodo de tiempo más o menos prolongado,
- en todo caso, la asistencia sanitaria que se precise.

El seguro obligatorio cubre, también, los accidentes que se puedan producir cuando el viajero entre o salga del vehículo por los lugares indicados, o los ocurridos durante la entrega o recuperación del equipaje del vehículo.

Los niños

Las compañías de trenes y autobuses suelen ofrecer reducciones en el precio del billete a los niños menores de trece años, y los menores de cuatro años que no ocupen plaza en el tren viajan gratis. Asimismo, es posible contratar en algunas líneas de tren y en algunos servicios de autobuses, el Servicio Accesorio de Viajes de Niños sin acompañante, para niños entre 4 y 11 años si éstos no necesitaran cuidados especiales que no puedan prestarse por el personal del tren. En cualquier caso, los menores de edad que están exentos del pago de billete y vayan acompañados, están cubiertos por el seguro obligatorio de viajeros.

Personas con discapacidad o movilidad reducida

En caso de que se cancele o interrumpa el viaje, la compañía deberá proporcionar a aquellos viajeros con discapacidad o movilidad reducida un vehículo que cumpla las mismas condiciones de accesibilidad con las que contaba el vehículo contratado en un primer momento.

Las mascotas

Los usuarios que quieran viajar acompañados de sus mascotas deben conocer las condiciones que establece cada compañía para los diferentes tipos de vehículos. Los perros lazarillo podrán viajar en todos los trenes de forma gratuita.

Es preciso tener en cuenta que si se va a viajar con mascotas a otro país de la Unión Europea éstas deben disponer de un pasaporte válido. Se trata de una medida que responde a una decisión de la Comisión Europea de 26 de noviembre de 2003, con la que se pretende controlar más eficazmente el

número de desplazamientos que se realizan con animales domésticos por los países de la UE.

No obstante se recomienda consultar con la compañía los requisitos que puedan existir con relación a las mascotas, para disponer de la información más completa.

En el tren:

Transporte en Trenes de Alta Velocidad:

Se permite transportar pequeños animales domésticos en su jaula sin ocupar plaza, siempre que no se opongan los otros viajeros y no se les produzcan molestias.

En algunos trenes es posible facturar animales cuyo peso no supere los seis kg., como máximo uno por viajero, siempre dentro de una jaula cuyas dimensiones máximas no superen 60×35×35 cm, pagando la tarifa correspondiente. Es posible facturar contenedores como máximo de 85*55*45 pagando el 50% en segunda clase.

En plazas acostadas sólo será posible el transporte en departamentos o cabinas completas (modalidad familiar) abonando el 50% del importe.

Transporte en otras líneas:

Se permite transportar pequeños animales domésticos siempre que no se opongan el resto de los viajeros y no causen molestias, pagando la correspondiente tarifa.

En el autobús:

Los animales domésticos que acompañen en su viaje a los pasajeros pueden ser aceptados como equipaje en la bodega del vehículo, en jaulas adecuadas que

puede proporcionar la empresa en caso de que no disponga de ellas el propio cliente. Es preciso consultar con la compañía ya que es posible que sólo admitan un perro o gato en cada autobús.

Responsabilidades

En caso de viajar en autobús: El transportista debe asumir la obligación de realizar el transporte en un plazo estipulado, por lo que el retraso se configura como un incumplimiento del contrato si no es por causas de fuerza mayor. En este caso será posible reclamar por los daños y perjuicios que efectivamente se hayan ocasionado al viajero; pero recuerde que en estos casos es usted quien debe probar el daño y su repercusión económica.

En épocas en las se producen más viajes como las Navidades, las vacaciones o los días festivos, las compañías de autobuses pueden habilitar vehículos adicionales para atender la gran demanda de viajeros. No obstante, éstos deben reunir idénticas condiciones de seguridad, higiene y salubridad.

En cuanto al retraso en la entrega del equipaje la responsabilidad de los transportistas terrestres no podrá exceder, salvo que se pacte lo contrario, del precio del transporte.

En caso de viajar en tren: El Reglamento del Sector Ferroviario, aprobado por Real Decreto 2387/2004, de 30 de diciembre ha mejorado lo dispuesto con carácter general para los transportes terrestres en relación con los derechos de los viajeros.

Salvo causa de fuerza mayor, la empresa ferroviaria será responsable en los casos de:

- Cancelación del viaje.
- Interrupción del viaje.
- Retraso.
- Pérdida, sustracción o deterioro del equipaje que se le haya entregado para su custodia (ver apartado de equipaje)

Cancelación:

Conforme al Reglamento, en el caso de cancelación del viaje, la empresa ferroviaria está obligada a la devolución del precio pagado por el servicio. No obstante, si la cancelación se produjese en las cuarenta y ocho horas previas a la fijada para el inicio del viaje, la empresa ferroviaria estará obligada, a elección del viajero, a proporcionarle transporte en otro tren u otro modo de transporte en condiciones equivalentes a las pactadas o a devolverle el precio pagado por el servicio.

Cuando el viajero fuera informado de la cancelación del viaje en las cuatro horas previas a la fijada para su inicio, tendrá derecho, además, a una indemnización a cargo de la empresa ferroviaria consistente en el doble del importe del título de transporte.

Interrupción:

En el caso de que el viaje se interrumpa una vez iniciado, la empresa ferroviaria estará obligada a proporcionar al viajero, con la mayor brevedad posible, transporte en otro tren u otro modo de transporte, en condiciones equivalentes a las pactadas.

Además, si el tiempo de interrupción es superior a una hora de duración, la empresa ferroviaria estará obligada, en su caso, a sufragar los gastos de manutención y hospedaje del viajero durante el tiempo que dure la interrupción.

Retraso:

En caso de retraso en la llegada a destino por tiempo superior a una hora, el viajero tendrá derecho a una indemnización equivalente al cincuenta por ciento del precio del título de transporte utilizado. Si el retraso supera la hora y treinta minutos, la indemnización será equivalente al total de dicho precio.



OBLIGACIONES DE LOS VIAJEROS

A la hora de viajar en autobús y en tren tenemos también que respetar una serie de obligaciones de carácter general:

1. Atender las indicaciones de la compañía con la que viajemos y del personal que nos atiende, así como las de los carteles colocados a la vista para información de todos los usuarios.
2. Guardar nuestro billete durante todo el trayecto.
3. Respetar las medidas que se adopten en materia de protección civil y de seguridad.

Cómo reclamar

Ante cualquier incumplimiento de lo que se ha pactado, el viajero puede reclamar directamente a la compañía a través de una hoja de reclamaciones, documento que el transportista debe tener a disposición del público y facilitar a los usuarios que lo soliciten.

En el caso del transporte ferroviario, en cada estación y en cada tren (si hay más personas que sólo el conductor) debe haber hojas de reclamaciones. Y en el caso del transporte por carretera, cada autobús debe disponer de este tipo de documentos.

La reclamación no se agota con la hoja de reclamaciones, ya que se puede recurrir a procedimientos que simplifican y facilitan las reclamaciones de los consumidores: el Sistema Arbitral de Consumo o el Arbitraje de Transportes. Y en cualquier caso, siempre puede acudir a los Tribunales de Justicia.

Guarde siempre el billete o cualquier otro documento relativo al viaje (resguardo de facturación, factura, etc.): le puede ser de ayuda en caso de que sea necesario interponer alguna reclamación.

Como recomendación general, le aconsejamos que cualquier reclamación por nuestra parte dirigida a la compañía de transportes se haga de forma que quede constancia del envío y recepción de nuestra reclamación, por ejemplo mediante burofax, aportando toda la información necesaria para reclamar una indemnización y todos aquellos datos que puedan servir para identificar el transporte, como la matrícula, la hora, el conductor, los testigos, la línea, etc.

Tanto para interponer la reclamación, como para saber qué derechos nos asisten en cada caso, le animamos a acudir a nuestra asociación de consumidores donde le asesorarán de la posibilidad de interponer la reclamación pertinente y de la viabilidad de la misma, además de intervenir o mediar en los casos en que la tramitación de su reclamación se complique.