

Por tierra, mar y aire: viaje con los derechos aprendidos

 Si está planeando un viaje de vacaciones, ocio-turismo, entrevista de trabajo o negocios, con origen o destino en uno de los 28 estados miembros de la Unión Europea (UE), Islandia, Noruega o Suiza, recuerde:

- ✓ Al adquirir **el billete de avión, tren, barco o autobús**, no pueden cobrarle más debido a su nacionalidad o lugar donde lo compre. Existe y prevalece el **Derecho a la no discriminación** en el acceso al transporte, que garantiza un trato no diferencial, y ofrece oportunidades comparables a las de otros ciudadanos por utilizar los mismos servicios de transporte. También tiene **Derecho a la Información** sobre el precio final del billete de manera clara y correcta, incluidos todos los recargos por servicios extra (exceso de equipaje, transporte de bicicletas, transporte de mascotas, etc.), impuestos, tasas o descuentos en función de la situación personal (tercera edad, niños, familia numerosa, etc.) independientemente de dónde se haya adquirido ese billete.

... pero sus derechos como pasajero no terminan aquí.

 **Los retrasos o cancelaciones de vuelos, viajes en tren, autobús o barco** pueden hacer que su traslado al destino elegido se convierta en una auténtica pesadilla, por tanto recuerde también:

- ✓ La información adecuada, pertinente y oportuna sobre la situación mientras dura la espera es una obligación de las diferentes compañías que ofrecen el servicio. Por tanto, no descarte el **Derecho a la Información** que le asiste.
- ✓ Con retrasos por tiempo establecido (de al menos una hora, 90 minutos o dos horas dependiendo del medio de transporte seleccionado) o, en el peor de los casos, la cancelación del servicio, podrá optar por:

- anular el viaje y solicitar el reembolso del importe de su billete: **Derecho a renunciar al desplazamiento**, si el retraso le impide cumplir el propósito de este.
 - el transporte a su destino final, en condiciones similares o por medios alternativos, en cuanto sea posible y sin coste adicional, amparado por el **Derecho al cumplimiento del contrato** de transporte.
- ✓ También, en multitud de ocasiones, y en función del tiempo de espera, es posible que tenga derecho a comida y bebida, alojamiento y comunicaciones. No dude en ejercer su **Derecho a obtener asistencia** en situaciones como las descritas, además de verificar si existe la posibilidad de compensación económica: **Derecho a compensación** ante estas circunstancias no deseables reseñadas.

... y por último, pero no menos importante, recuerde:



"La reclamación no sólo contribuye al beneficio del ciudadano sino a la mejora de los servicios", por tanto:

- ✓ Si cree que no se han respetado sus derechos, puede reclamar amparado en el **Derecho de tramitación de reclamaciones**. En primer lugar, a la compañía o al transportista, que tendrá un mes para, al menos, acusar recibo de su reclamación y un plazo cerrado para ofrecer una respuesta definitiva. Y si esta no le satisface, puede ponerse en contacto con **el organismo nacional de ejecución (NEB)** competente, teniendo en cuenta que el NEB del país de partida es competente si el servicio parte de un Estado miembro de la UE.



Si quiere obtener más información en detalle dependiendo del modo de transporte, no dude en consultar:

- ✓ las diferentes páginas web de los Derechos de los pasajeros de la UE, que a continuación le facilitamos:
- [Derechos de los pasajeros de avión](#)
 - [Derechos de los pasajeros de tren](#)
 - [Derechos de los pasajeros de barco](#)
 - [Derechos de los pasajeros de autobús](#)

Asimismo, tiene a su disposición la aplicación móvil: **"Sus derechos como pasajero"** en todos los modos de transporte: avión, tren, autobús y barco, en las diferentes plataformas de descarga: Google Android, iPhone, iPad, Windows Phone, que le ofrece una información clara y concisa sobre sus derechos, permitiendo localizar fácilmente cada problema, obteniendo una explicación clara, así como las diferentes opciones de que dispone.



Y si no está conforme con el servicio, no dude en hacer valer sus derechos...

- Utilice las hojas de reclamaciones. Todos los establecimientos están obligados a tenerlas a disposición de los consumidores y usuarios.
- Recuerde que la reclamación se puede presentar en los [Servicios de Consumo de las comunidades autónomas](#) y en las [Oficinas Municipales de Información al Consumidor](#) de su ayuntamiento, así como en las asociaciones de consumidores.

ORGANISMOS QUE PARTICIPAN EN LA CAMPAÑA



AGENCIA ESPAÑOLA DE CONSUMO, SEGURIDAD ALIMENTARIA Y NUTRICIÓN (AECOSAN)



COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ANDALUCÍA
Dirección General de Consumo



COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ARAGÓN
Dirección General Protección de los Consumidores y Usuarios



COMUNIDAD AUTÓNOMA DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS
Agencia de Sanidad Ambiental y Consumo



COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LES ILLES BALEARS
Dirección General de Consumo



COMUNIDAD AUTÓNOMA DE CANARIAS
Dirección General de Comercio y Consumo



COMUNIDAD AUTÓNOMA DE CANTABRIA
Dirección General de Industria, Comercio y Consumo



COMUNIDAD AUTÓNOMA DE CASTILLA-LA MANCHA

Dirección General de Salud Pública y Consumo



COMUNIDAD DE CASTILLA Y LEÓN

Dirección General de Comercio y Consumo



COMUNIDAD AUTÓNOMA DE CATALUÑA

Agència Catalana del Consum



COMUNIDAD AUTÓNOMA DE EXTREMADURA

Instituto de Consumo de Extremadura



COMUNIDAD AUTÓNOMA DE GALICIA

Instituto Galego de Consumo



COMUNIDAD DE MADRID

Dirección General de Comercio y Consumo



COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LA REGIÓN DE MURCIA

Dirección General de Comercio y protección del Consumidor



COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA

Dirección General de Turismo y Comercio



COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LA RIOJA

Dirección General de Salud Pública y Consumo



COMUNIDAD AUTÓNOMA DEL PAÍS VASCO

Kontsumobide. Instituto Vasco de Consumo



COMUNITAT VALENCIANA

Dirección General de Comercio y Consumo



CIUDAD DE CEUTA

Consejería de Sanidad y Consumo



CIUDAD DE MELILLA

Dirección General de Sanidad y Consumo