

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:**  
[http://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/air/index\\_es.htm](http://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/air/index_es.htm)



**Derechos de los pasajeros de tren:**  
[http://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/rail/index\\_es.htm](http://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/rail/index_es.htm)



**Derechos de los pasajeros de barco:**  
[http://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/ship/index\\_es.htm](http://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/ship/index_es.htm)



**Derechos de los pasajeros de autobús:**  
[http://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/bus-and-coach/index\\_es.htm](http://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/bus-and-coach/index_es.htm)



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.

Infórmate en el 012  
ó en el Portal del Consumidor  
[www.madrid.org/consumo](http://www.madrid.org/consumo)



Esta versión forma parte de la Biblioteca Virtual de la Comunidad de Madrid y las condiciones de su distribución y utilización se encuentran amparadas por el marco legal de la misma.

[www.madrid.org/publicamadrid](http://www.madrid.org/publicamadrid)



**Comunidad de Madrid**

CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,  
EMPLEO Y HACIENDA

Dirección General de Comercio y Consumo

M-27795-2016 Imprime: BOCM



**Comunidad de Madrid**



## 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, ofreciendo 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 competente (NEB)**, teniendo en cuenta que el NEB del país de partida es competente si el servicio parte de un Estado miembro de la UE.