Published on *Defensor del Pueblo Andaluz* (https://defensordelpuebloandaluz.es)

Los derechos de la Ciudadanía en el transporte público

Los derechos de la Ciudadanía en el transporte público

Viernes, 27 Diciembre, 2019

DESCARGAR DOCUMENTO EN PDF

PRESENTACIÓN

PREGUNTAS Y RESPUESTAS

1. ¿Caben discriminaciones en el uso del transporte público?

2. ¿Se debe facilitar información sobre el viaje?

3. ¿Qué información se debe poner a disposición pública sobre los derechos de las personas viajeras?

4. ¿Dónde se pueden adquirir los billetes o documentos que permitan el acceso al viaje?

5. ¿En qué condiciones es posible la anulación del billete previamente adquirido por personas usuarias del transporte público colectivo terrestre por carretera?

6. ¿Puede ser denegada la adquisición del billete? ¿En qué supuestos?

7. En los trayectos urbanos es posible viajar de pie en el vehículo pero, ¿y en el resto de trayectos interurbanos o metropolitanos?

8. ¿Qué ocurre en caso de accidente del medio de transporte?

9. Consecuencias derivadas de incumplimientos de horarios o pérdida de equipajes.

10. Interposición de reclamaciones

11. El acceso al transporte de las personas con discapacidad o con movilidad reducida en cuanto a billetes y tarifas.

12. Accesibilidad de las personas con discapacidad o movilidad reducida a las estaciones y a los vehículos.

13. Especificaciones de la normativa andaluza de accesibilidad en cuanto al transporte público de las personas con movilidad reducida.

14. Singularidades en la prestación del servicio de taxi

NORMATIVA DE INTERÉS

PRESENTACIÓN

El transporte público viene conformado por un sistema integral de medios de movilidad de uso generalizado por parte de la ciudadanía que facilita los desplazamientos a los lugares en que desarrolla sus distintas actividades. Se ofrecen a todas las personas usuarias sin discriminación y de forma continúa y periódica. En el marco de las políticas de sostenibilidad ambiental que la sociedad actual demanda se pretende alcanzar un sistema integral de transportes sostenible, solidario y de calidad que evite en lo posible los desplazamientos en vehículos privados, dado que ocupan amplios espacios públicos y utilizan combustibles fósiles, y gestione de forma eficaz y económica las necesidades de movilidad.

La Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres establece que los poderes públicos promoverán la adecuada satisfacción de las necesidades de transporte de la ciudadanía en el conjunto del territorio español en condiciones idóneas de seguridad, con atención especial a las categorías sociales desfavorecidas y las personas con movilidad reducida, así como a las zonas y núcleos de población alejados o de difícil acceso. Se pretende la participación de la ciudadanía en la elaboración de las normas que, en esta materia, le afecten, el fomento de asociaciones de personas usuarias y anuncia la elaboración de un catálogo de los derechos y deberes de las personas viejeras, que se encuentra aún por aprobar.

Los derechos de las personas usuarias del transporte público vienen recogidos en distinta normativa europea, nacional y autonómica a la que, al final de este documento, hacemos mención, pero en todo caso queremos citar que los aquí mencionados vienen referidos a los derechos de las personas usuarias de autobús y autocar y de taxi, sin entrar en los derechos de las personas viajeras en transporte ferroviario, aéreo o marítimo que tienen sus especificidades propias y cuya regulación es de ámbito estatal.

Por último, es preciso aclarar que los transportes públicos de personas son aquellos que se prestan por un tercero mediante retribución económica y pueden ser regulares (cuando se efectúan dentro de itinerarios preestablecidos y con sujeción a calendarios y horarios prefijados) o discrecionales (cuando se prestan por empresas debidamente autorizadas por la administración competente, pero no tienen itinerario, calendario ni horario pautado). Igualmente, los transportes regulares pueden dividirse entre urbanos (se desarrollan de manera íntegra dentro del mismo término municipal) o interurbanos o metropolitanos (cuando comunican núcleos poblacionales de distintos municipios).

Sin ánimo exhaustivo dada la enorme casuística de la materia, distintos tipos de transporte y personas usuarias, así como de trayectos, exponemos a continuación algunas de las cuestiones más habituales que se pueden formular las personas que utilizan estos servicios públicos.

PREGUNTAS Y RESPUESTAS

1. ¿Caben discriminaciones en el uso del transporte público?

Al adquirir los billetes de servicios de transporte en autobús o autocar, las condiciones de transporte y tarifas deben ofrecerse a todas las personas que viajan sin discriminación directa ni indirecta, con independencia de las medidas de discriminación positiva que, con objeto de proteger colectivos desfavorecidos tales como familias numerosas, personas mayores o con discapacidad, etcétera, se puedan impulsar.

Volver

2. ¿Se debe facilitar información sobre el viaje?

En los servicios regulares, los transportistas o gestores de las estaciones deben emitir un billete a la persona que viaja o facilitar la adquisición de otros documentos que concedan el derecho al transporte, tales como bonos, tarjetas, etcétera, suministrando información adecuada sobre el contenido, precio y características del viaje.

Volver

3. ¿Qué información se debe poner a disposición pública sobre los derechos de las personas viajeras?

Tanto las empresas de transporte como las entidades gestoras de las estaciones deben velar porque las personas usuarias del transporte público puedan obtener información adecuada y exhaustiva sobre los derechos que les corresponden con anterioridad al momento de la salida, mediante su exhibición en las propias estaciones o en las páginas web de las respectivas empresas, a ser posible en formato accesible para las personas con discapacidad o movilidad reducida que así lo soliciten. Se incluirán los datos precisos para poder dirigirse a los organismos públicos competentes en materia de transportes.

Volver

4. ¿Dónde se pueden adquirir los billetes o documentos que permitan el acceso al viaje?

En las estaciones de viajeros, agencias, locales de las empresas concesionarias o en los vehículos en ruta de las empresas prestadoras del servicio, debiéndose iniciar la venta con una antelación de al menos media hora de la salida del servicio correspondiente, hasta los diez minutos de anterioridad a la misma. También a través de las páginas web de las empresas transportistas que así lo permitan.

Volver

5. ¿En qué condiciones es posible la anulación del billete previamente adquirido por personas usuarias del transporte público colectivo terrestre por carretera?

Siempre que se lleve a cabo con una antelación mínima de dos horas al inicio del viaje. En tal caso, la devolución del billete ascenderá al 90% de su cuantía si es anulado antes de las 48 horas previas al inicio del viaje y del 80% si se produce entre las 48 horas y las dos horas anteriores al inicio del viaje.

Volver

6. ¿Puede ser denegada la adquisición del billete? ¿En qué supuestos?

Se debe facilitar la obtención del billete de viaje, salvo en aquellos casos en los que se sobrepasen las plazas disponibles en cada expedición, siempre que las personas adquirentes abonen el precio del servicio, reúnan las debidas condiciones de salubridad e higiene, no porten objetos que puedan causar peligro o incomodidades a las otras personas usuarias por su volumen y composición y cumplan las normas de educación y convivencia.

Volver

7. En los trayectos urbanos es posible viajar de pie en el vehículo pero, ¿y en el resto de trayectos interurbanos o metropolitanos?

Cuando el trayecto es de hasta 10 kilómetros, se permite a la empresa prestadora del servicio sobrepasar el 100% de la capacidad establecida en la ficha de inspección técnica del vehículo, mientras que para recorridos entre 10 y 17 kilómetros se puede sobrepasar el 80%, un 60% en recorridos entre 17 y 25 kilómetros y un 40% en trayectos entre 25 y 30 kilómetros, aunque en este último caso es precisa una autorización excepcional de la administración competente.

Volver

8. ¿Qué ocurre en caso de accidente del medio de transporte?

Debe garantizarse protección mediante una póliza de seguro obligatorio de las personas usuarias a suscribir por la empresa prestadora del servicio.

Atendiendo a la normativa europea, Reglamento UE número 181/2011 sobre los derechos de los viajeros de autobús y autocar, aplicable en España desde 2013, en casos de accidente afectante a servicios regulares con una distancia superior a 250 kilómetros, se tiene derecho a una indemnización por fallecimiento y lesiones personales cuyo importe lo determinará la normativa nacional; también por pérdida o daños de equipajes; por último, la empresa transportista proporcionará una asistencia adecuada y proporcionada a las necesidades prácticas de las personas accidentadas, como por ejemplo alojamiento, comida, ropa, transporte, prestación de primeros auxilios, etcétera.

Volver

9. Consecuencias derivadas de incumplimientos de horarios o pérdida de equipajes.

Por incumplimiento de horarios, la persona usuaria podrá solicitar indemnización de los daños y perjuicios causados por el retraso.

En el caso de los servicios regulares cuya distancia programada sea superior a 250 kilómetros, las personas viajeras deberán ser informadas en caso de cancelación o retraso del viaje lo antes posible y, en su caso, de la nueva hora prevista de salida, informando también de conexiones alternativas cuando el retraso suponga la perdida de conexión con otro viaje. En supuestos de averías, se deberá enviar otro vehículo hasta el lugar donde se encuentre estacionado el averiado y continuar el servicio o bien hasta otro punto de espera desde el que sea posible la continuación del viaje.

La responsabilidad por los daños o pérdidas de equipajes está limitada a 450 euros por pieza, salvo que expresamente se pacten unas cuantías o condiciones más favorables. Es posible contratar un seguro complementario para poder exigir la indemnización por el importe en el que se haya fijado la maleta, seguro complementario que es conveniente contratar cuando el equipaje contenga objetos de valor.

Volver

10. Interposición de reclamaciones

Se deberán tramitar a través de las hojas de reclamaciones que la persona usuaria podrá solicitar a la empresa prestataria, debiéndose emitir una respuesta en el plazo de diez días. En caso de no resolverse la controversia cabe acudir a las Juntas Arbitrales de Consumo o de Transporte o, en último lugar, a la instancia jurisdiccional competente.

El objeto principal de las Juntas Arbitrales del Transporte radica en resolver las reclamaciones de carácter

mercantil relacionadas con el cumplimiento de los contratos de transporte terrestre, entre los que se incluyen los realizados en autobús o autocar.

Volver

11. El acceso al transporte de las personas con discapacidad o con movilidad reducida en cuanto a billetes y tarifas.

En los servicios regulares no se pueden imponer suplementos del precio del billete a las personas con movilidad reducida o con discapacidad por hacer las reservas, ni los transportistas o agencias de viajes pueden negarse a aceptar la reserva, a proporcionar el billete o al propio viaje, salvo que ello fuera imposible en cumplimiento de la legislación sobre seguridad de los pasajeros y los requisitos de salud y seguridad de las autoridades competentes o cuando el propio diseño del vehículo hagan imposible el transportar a la persona afectada de manera segura y viable. En todo caso, se debe informar al pasaje en cuestión de las causas de denegación de la reserva o billete y si lo solicita el mismo deberá facilitarse esta información por escrito. No obstante, se indicará también cualquier servicio alternativo aceptable operado por el transportista.

Si las causas que impiden viajar a la persona con discapacidad o movilidad reducida pueden solventarse con la asistencia de una persona acompañante, lo podrá hacer de forma gratuita.

Volver

12. Accesibilidad de las personas con discapacidad o movilidad reducida a las estaciones y a los vehículos.

En los servicios regulares con un distancia programada superior a los 250 kilómetros, los transportistas y gestores de estaciones deben prestar asistencia gratuita a estas personas de forma que puedan realizar las siguientes actuaciones:

a) Comunicar su llegada a la estación y presentar solicitud de asistencia en los puntos designados.

b) Desplazarse desde el punto designado al mostrador de facturación, la sala de espera y la zona de embarque.

c) Subir y apearse del vehículo mediante la utilización de ascensores, sillas de ruedas o asistencia de otro tipo en caso necesario, así como acceder a los asientos.

d) Cargar y recuperar su equipaje.

e) Llevar un perro de asistencia en los vehículos.

En cualquier caso, se deberá informar al transportista sobre las necesidades específicas a más tardar 36 horas antes de la salida y personarse con la antelación acordada a la hora de salida.

Volver

13. Especificaciones de la normativa andaluza de accesibilidad en cuanto al transporte público de las personas con movilidad reducida.

a) Todos los autobuses que realicen servicios de transporte colectivo urbano deberán ser de piso bajo, salvo que a criterio municipal, el itinerario lo haga imposible.

b) En los servicios de transporte público interurbano regular permanente de uso general, cuyo itinerario discurra íntegramente dentro de Andalucía, en los que se disponga de 10 o más vehículos, se garantizará que al menos el 15% de ellos sean accesibles, determinando la consejería competente en materia de transporte, la línea y horarios concretos en los que los vehículos accesibles van a prestar servicios, teniendo en cuenta la integración social y laboral de las personas con movilidad reducida.

Volver

14. Singularidades en la prestación del servicio de taxi

El Real Decreto 763/1979 -que reglamenta el transporte en automóviles ligeros- establece un marco nacional que cada autonomía (a través de sus áreas de Consumo) y cada ayuntamiento (con sus ordenanzas) pueden ampliar con disposiciones adicionales sobre derechos y deberes de los consumidores y de los taxistas. Cualquier incumplimiento de estos derechos puede ser notificado y denunciado por la persona usuaria a los agentes municipales de su localidad. Entre los derechos en el servicio del taxi se encuentran los siguientes:

a) Trayecto: la persona usuaria puede exigir un itinerario concreto y, en el caso de que no lo haga, deberá el/la conductor/a optar por el trayecto más directo. No cabe la negativa a prestar servicio en trayectos cortos.

b) Ayuda con el equipaje: el/la conductor/a ha de prestar ayuda a la persona usuaria para cargar o descargar el equipaje del maletero y solo puede negarse a introducirlo en el vehículo en el caso de que pueda causar daños en el interior del taxi. La persona usuaria no debe pagar además ninguna cantidad adicional al/la taxista.

c) Tarifas: el/la conductor/a debe mostrar sus tarifas en un lugar visible en el interior del vehículo. Además, no podrá bajar la bandera hasta que la persona usuaria le haya indicado su destino, excepto si el servicio se pide por teléfono; en éste último caso, se bajará en el momento en que el taxi inicie la marcha. Cabe pedir un recibo al/la conductor/a, que no puede negarse a entregarlo, incluyendo el número de licencia, NIF, matrícula del vehículo, precio de la carrera, fecha y firma del/la taxista. Ello será muy útil en caso de interposición de reclamaciones.

d) Accidente o avería del vehículo: las personas usuarias pueden exigir al/la taxista que pare el contador cuando se produzca un accidente o el taxi tenga una avería que no sea imputable al/la viajero/a; en el caso de no poder reanudar la carrera, solamente cabe cobrar al usuario el trayecto hasta ese punto, descontando la bajada de bandera.

e) Hoja de reclamaciones: el/la conductor/a deberá disponer de hojas de reclamaciones disponibles para la persona usuaria que servirá de garantía para tramitar una reclamación ante el Servicio Competente de Consumo.

f) Elección de conductor/a concreto/a por causa justificada: la persona usuaria puede escoger el/la taxista que desee en una parada, excepto si existe un sistema de turnos ya establecido por motivo de organización. En todo caso, se deberá justificar en la parada la causa de esta elección y los motivos admisibles son: comodidad o tamaño, que el taxi no tenga aire acondicionado, que no esté limpio o esté en mala condición técnica.

g) Ayuda en casos de problemas de movilidad: la persona usuaria tiene derecho a ser ayudado por el/la conductor/a a subir y bajar del taxi si tiene problemas de movilidad y a cargar en el vehículo los aparatos que necesite para desplazarse. Se deberá permitir introducir en el vehículo a un perro de asistencia, siempre que vaya tendido a los pies de la persona usuaria en el asiento de atrás del coche, y no cabrá exigir por ello una tarifa extra.

Volver

NORMATIVA DE INTERÉS

También sin ánimo exhaustivo y sin enumerar la extensa normativa de desarrollo estatal, autonómica y local que existe en esta materia, se citan algunas de las normas más importantes que vienen a regular los derechos de personas usuarias en el transporte público en autobús y taxi.

- Reglamento de la Unión Europea número 181/2011 del Parlamento Europeo y del Consejo de 16 de febrero de 2011, sobre los derechos de los viajeros de autobús y autocar.

- Ley 16/1987, de 30 de julio, de Ordenación de los Transportes Terrestres.

- Real Decreto 1211/1990, de 28 de Septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres.

- Real Decreto 763/1979, de 16 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento Nacional de los Servicios Urbanos e Interurbanos del Transportes en Automóviles Ligeros.

- Real Decreto 635/1984, de 26 de marzo, sobre garantía de prestación de servicios mínimos en materia de transportes por carretera.

- Ley 2/2003, de 12 de mayo, de Ordenación de los Transportes Urbanos y Metropolitanos de Viajeros en Andalucía (artículo 30 y 31 están modificados por artículo 7 del Decreto ley 5/2010, de 27 de julio); (el artículo único del Decreto-Ley 17/2014, de 23 de diciembre, modifica los artículos 2, 39.a) y 45.5, y añade el artículo 45 bis).

- Decreto Ley 17/2014, de 23 de diciembre, por el que se modifica la Ley 2/2003, de 12 de mayo, de ordenación de los transportes urbanos y metropolitanos de viajeros en Andalucía, para la adopción de medidas de control del transporte público discrecional de viajeros en vehículos turismo.

- Resolución de 11 de febrero de 2015, de la Presidencia del Parlamento de Andalucía, por la que se ordena la publicación del Acuerdo de Convalidación del Decreto-ley 17/2014, de 23 de diciembre, por el que se modifica la Ley 2/2003, de 12 de mayo, de Ordenación de los Transportes Urbanos y Metropolitanos de Viajeros en Andalucía, para la adopción de medidas de control del transporte público discrecional de viajeros en vehículos de turismo.

Volver

Adjunto	Tamaño
Documento en pdf	135.69 KB

¿Desea que aparezca en la sección "Tus derechos"?:
Sí
Marcar como asunto de interés: