

## Derechos de los pasajeros de tren: nuevas normas para proteger a los viajeros

La reforma propuesta por el Parlamento contempla más ayudas para las personas con discapacidad y más asistencia en caso de retrasos en los viajes.



Las nuevas normas modernizan los derechos de los pasajeros de tren.

Las nuevas normas que regulan la protección de los derechos de los ciudadanos que viajan por las redes ferroviarias de la Unión Europea empezarán a ser efectivas a partir de junio de 2023. Esta actualización cubre diferentes áreas, que van desde la mejora de la accesibilidad de las personas con movilidad reducida en el transporte hasta el aumento de la información proporcionada por las compañías ferroviarias. Además, se aplicará a todos los servicios ferroviarios: privados y públicos, así como nacionales e internacionales.

### Mejora de los derechos de las personas con discapacidad o

## movilidad reducida

Todas las empresas ferroviarias europeas tendrán que garantizar asistencia gratuita a las personas con discapacidad o movilidad reducida. Los viajeros con movilidad reducida tendrán más flexibilidad a la hora de organizar sus viajes, ya que estarán obligados a notificar al operador sus planes de viaje con solo 24 horas de antelación (ahora deben hacerlo 48 horas antes). Además, si necesitan un acompañante, este viajará gratuitamente. A las personas con movilidad reducida que necesiten un perro de asistencia se les garantizará que este pueda viajar con ellas.

## Ayuda en caso de retrasos o cancelaciones

En caso de retrasos de más de 60 minutos los pasajeros pueden elegir entre pedir la indemnización del importe íntegro del billete, realizar el viaje o reprogramar su viaje con las mismas condiciones y sin costes adicionales. En caso necesario, los operadores ferroviarios deberán proporcionar comidas y refrigerios, y reembolsar los gastos de alojamiento.

Si 100 minutos después de la hora de salida programada, a los pasajeros no se les ha ofrecido ninguna alternativa, estos podrán reorganizar ellos mismos su viaje y obtener un reembolso por la compra de un nuevo billete.

## Más información

Las empresas de trenes tienen que proporcionarle más información a los viajeros sobre las normas existentes. Así, deberán explicar detalladamente en los billetes los derechos de los pasajeros.

También tienen que ser más transparentes sobre los plazos y la forma de tramitar las reclamaciones.

## Mejoras en el acceso para bicicletas

El Parlamento considera que la mayoría de los trenes no cuentan con espacios adecuados para las bicicletas. Según las normas, para fomentar el uso del transporte sostenible, tanto los trenes nuevos como los que hayan sido renovados deberán tener contar con de almacenamiento exclusivas para bicicletas.

### Contexto

Las nuevas normas, aprobadas por el Parlamento en abril de 2021, tienen efectividad [desde el 7 de junio de 2023](#). Las normas sobre bicicletas entrarán en vigor el 7 de junio de 2025.

---

### *Sabía qué...*

- Si su tren se cancela, tiene derecho a un reembolso del 100%
  - Si su tren sufre una avería, la compañía ferroviaria debe volver a la estación, a un punto de partida alternativo o al destino final
- 

### **Más información**

[Nota de prensa: El Parlamento Europeo amplía los derechos de los viajeros de ferrocarril \(29/4/2021\)](#)

[Procedimiento legislativo](#)

[Estudio del Parlamento: Derechos y obligaciones de los pasajeros de tren en la UE \(en inglés\)](#)

[Tu Europa: Derechos de los pasajeros de tren](#)