

## Tus derechos al viajar en autocar o autobús

Cuando viajas en autocar o autobús, la normativa protege tus derechos como consumidor. Conocer estas reglas te permite resolver incidencias con tranquilidad y seguridad durante tu trayecto.

La distancia del viaje determina la cobertura y los derechos que te asisten ante cualquier incidencia.

### Derechos en trayectos largos (más de 250 km)

Los viajes de larga distancia en todo el territorio de la Unión Europea disponen de una protección reforzada en caso de retrasos o pérdidas materiales.

#### Cancelaciones y retrasos

Si se cancela o retrasa en la salida un servicio regular, el transportista o, según proceda, el gestor de la estación debe **informarte de la situación** lo antes posible y en cualquier caso a más tardar 30 minutos después de la hora de salida programada, así como de la hora estimada de salida en cuanto se disponga de esa información.

Si el viaje se cancela o la salida del autocar o autobús se retrasa más de **2 horas**, puedes elegir entre estas opciones:

- **Reembolso completo** del billete en un plazo máximo de **14 días** y **regreso gratuito** al punto de salida lo antes posible.
- **Ruta alternativa** hacia tu destino sin costes adicionales.

En caso de que la empresa con la que has contratado el viaje no te informe sobre estas opciones, tienes derecho a solicitar, además, una **indemnización del 50%** del importe del billete que deberán pagarte en el plazo de un mes desde que lo solicitas.

#### Asistencia al viajero

Si el retraso en la salida supera los **90 minutos** en viajes de más de **3 horas**, tienes derecho a asistencia:

- Comida y bebida suficientes según el tiempo de espera.
- **Alojamiento gratuito** si necesitas pasar la noche.
- El límite del hotel es de **80 € por noche** y un máximo de **2 noches**.

La normativa establece que no corresponde asistencia si la incidencia se debe a **condiciones meteorológicas extremas** que afecten a la seguridad. Esta misma excepción se aplica a los titulares de billetes abiertos sin hora fija, salvo que dispongan de un abono de temporada.

## Equipajes e indemnizaciones

La empresa es responsable de tus pertenencias durante el viaje y, en caso de accidente, tienes derecho a:

- **Indemnización de hasta 1.200 €** por la pérdida del equipaje, excepto si se han acordado condiciones o cuantías diferentes.
- **Reparación económica total** por daños en sillas de ruedas o equipos de movilidad.
- Obligación de facilitar un equipo de sustitución temporal al viajero.

## Puntualidad como viajero

Como usuario, debes cumplir los horarios indicados para el embarque:

- Presentarse a la hora fijada por la empresa.
- Llegar con **30 minutos de antelación** si no se especificó ninguna hora.

## Derechos en trayectos interurbanos (menos de 250 km)

---

### Suspensión del servicio

Si el autocar o autobús suspende su viaje, puedes actuar de la siguiente manera:

- Exigir el **reintegro del importe** del billete sencillo.
- Solicitar un justificante firmado a los empleados de la empresa.
- El **Abono Transporte** o la Tarjeta Azul no conllevan indemnización económica.

### Equipaje y bultos de mano

Puedes transportar tus pertenencias de forma segura y gratuita:

1. Permitido llevar bultos de mano si no molestan a otros viajeros.
2. **Límite de 30 kg** de equipaje gratuito en autobuses con bodega.
3. **Indemnización de hasta 450 €** por pérdida o deterioro en estos trayectos.

## Viajeros con movilidad reducida

---

La normativa garantiza que todas las personas puedan viajar en autocar o autobús en condiciones de igualdad, protegiendo su derecho a la accesibilidad y a recibir asistencia.

### Derecho al acceso y billetes sin coste

Las empresas de transporte, agencias y operadores no pueden rechazar tu reserva ni impedir tu embarque por motivos de discapacidad. Las únicas excepciones admitidas son por estrictas **razones de seguridad** o por la **imposibilidad física** que presente el diseño de la estación o del autocar. Además, la compra de billetes se ofrecerá siempre **sin ningún coste adicional**.

### Cómo solicitar la asistencia gratuita

Para recibir la asistencia gratuita necesaria en las estaciones designadas, es importante que sigas estos pasos organizativos:

- **Aviso previo:** Notifica tus necesidades con una antelación mínima de **36 horas** antes de la salida.
- **Llegada con tiempo:** Preséntate en el punto designado de la estación a la hora fijada por la empresa, que no podrá ser superior a **60 minutos** antes de la salida.
- **Margen estándar:** Si la compañía no te indica una hora específica, acude al menos con **30 minutos de antelación**.

### Asientos y puntos de contacto

- **Elección de plaza:** Comunica tus necesidades específicas sobre los asientos en el momento de hacer la reserva o comprar el billete. Si no lo haces, la empresa realizará de todos modos los esfuerzos razonables para ayudarte.
- **Zonas de ayuda:** Las estaciones disponen de un **punto señalizado** específico donde puedes comunicar tu llegada y solicitar el inicio de la asistencia.

## Accesibilidad y bicicletas

---

Los vehículos están adaptados para garantizar la accesibilidad:

- **Espacios reservados** para personas con movilidad reducida y carritos de bebé.
- Acceso autorizado para personas acompañadas por perros de asistencia.
- Permitido subir bicicletas si no ocupan el espacio de personas con movilidad reducida.

## Accidentes de tráfico y cobertura

---

Todos los billetes de autocar incluyen el **Seguro Obligatorio de Viajeros (SOV)**. Las indemnizaciones por accidente dependen siempre de la gravedad de las lesiones. Es fundamental **conservar el billete** para poder tramitar cualquier reclamación.

## CÓMO RECLAMAR

---

Si sufres un problema o incumplimiento durante tu viaje en autobús o autocar, tienes derecho a reclamar de forma oficial. La normativa vigente regula los pasos y los plazos para proteger tus intereses como consumidor de manera eficaz.

El tipo de reclamación y el organismo competente varían según el motivo de la queja y el destino del viaje.

### Primer paso: reclamación directa a la empresa

Ante cualquier incidencia, debes dirigir el primer escrito de queja a la propia compañía de transportes encargada de tu trayecto.

### Plazos de presentación y respuesta

- Tienes **tres meses** desde el día del viaje para enviar tu reclamación a la empresa.
- La compañía debe notificarte un acuse de respuesta en **un mes** desde la recepción.
- El tiempo para recibir una contestación final no superará los **tres meses**.

### Vías alternativas en caso de desacuerdo

Si la respuesta de la empresa no es satisfactoria o no contestan en el plazo fijado, puedes recurrir a la administración pública:

### Reclamaciones por motivos económicos

- Puedes solicitar un arbitraje de consumo ante las **Juntas Arbitrales de Transporte**.
- Este procedimiento administrativo resulta totalmente **rápido y gratuito** para el viajero.
- El laudo dictado por la Junta obliga a su cumplimiento igual que una **sentencia judicial**.

## Reclamaciones por la calidad del servicio

- **Vía presencial:** puedes presentar tu reclamación en la **Oficina Municipal de Información al Consumidor** (OMIC) más cercana a tu domicilio.
- **Vía telemática:** gestiona el trámite por internet si dispones de un sistema de **certificado digital** activo.

## Gestión específica dentro de la Comunidad de Madrid

Los trayectos realizados en autobuses urbanos o interurbanos de la región disponen de una plataforma propia para la gestión de incidencias.

## Formulario electrónico del CITRAM

- Las quejas dirigidas al **Consorcio Regional de Transportes de Madrid** se unifican a través del formulario habilitado que puedes cumplimentar en la página web de su centro de gestión **CITRAM**.
- El sistema te permite detallar el medio de transporte afectado y **subir archivos** con tus justificantes.

## Ejemplo práctico

Imagina que viajas de Madrid a Barcelona, el autocar no puede salir de la estación y se prevé un retraso en su salida de más de 3 horas. Al superar los 250 km y las 2 horas de demora en la salida, la empresa debe ofrecerte el reembolso o una ruta alternativa. Como decides continuar, la compañía te integra en otro autocar sin coste y te facilita agua y comida durante la espera.

## Conviene tener en cuenta

- Si eres una persona con movilidad reducida debes avisar con al menos 36 horas de antelación para que la empresa tenga los medios listos a tu llegada.
- El equipaje de mano es siempre responsabilidad de su propietario.
- Las reclamaciones por billetes combinados con abonos mensuales no reciben compensación en metálico.
- Guarda siempre el billete físico o electrónico hasta llegar a tu destino final.

## Preguntas frecuentes

- **¿Pueden cobrarme más por un billete adaptado?**

No, la normativa prohíbe cualquier coste adicional en las reservas para personas con movilidad reducida.

- **¿Puedo viajar con mi bicicleta en el autobús interurbano?**

Sí, está permitido siempre que haya espacio disponible y no impidas el acceso a personas con movilidad reducida.

- **¿Me pagan el hotel si el retraso se debe a un temporal de nieve?**

No, la asistencia de alojamiento se excluye si la causa son condiciones meteorológicas extremas que afecten a la seguridad.

- **¿Cuánto tiempo tengo para recibir el dinero de un billete reembolsado?**

La empresa de transporte está obligada a efectuar el pago en un plazo máximo de **14 días**.

## Normativa de aplicación

- Reglamento (UE) n.º 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
- Ley 20/1998, de 27 de noviembre, de Ordenación y Coordinación de los Transportes Urbanos de la Comunidad de Madrid
- Decreto 79/1997, de 3 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de Viajeros del Transporte Interurbano de la Comunidad de Madrid

## Temas relacionados

- Cuáles son tus derechos en el transporte aéreo
- Cuáles son tus derechos si viajas en tren
- OMIC: ¿Cómo y dónde formular su consulta o reclamación?
- Arbitraje de consumo: cómo funciona y cuándo usarlo

## Cierre

El conocimiento de tus derechos te asegura un viaje en autobús o autocar más tranquilo. Ante cualquier incidencia, la normativa vigente garantiza tu protección y asistencia como consumidor.

Fecha de publicación: junio de 2026

