

Cuáles son tus derechos si viajas en tren

A nivel europeo el **Reglamento (UE) 2021/782** establece las condiciones que son de obligado cumplimiento para las empresas ferroviarias y garantizan un nivel uniforme de protección para todos los ciudadanos.

Contrato de transporte y no discriminación

El contrato de transporte se formaliza mediante la adquisición del **billete o título de viaje**, el cual sirve como prueba válida de su celebración, independientemente de si se emite en papel o en formato electrónico.

Tratamiento equitativo: queda estrictamente prohibida cualquier discriminación por razones de nacionalidad del viajero o por el lugar de establecimiento de la empresa o el canal de venta dentro de la Unión Europea.

Condiciones irrenunciables: los derechos de los viajeros recogidos en esta normativa europea no pueden limitarse ni ser objeto de renuncia mediante ninguna cláusula contractual. Las empresas solo pueden aplicar condiciones que te resulten más favorables.

Información sobre el viaje

Las empresas ferroviarias, operadores turísticos y proveedores de billetes tienen la obligación de facilitar información precisa tanto antes como durante el trayecto.

Información antes del viaje

- Horarios, tarifas y condiciones aplicables a los contratos.
 - Disponibilidad de plazas y accesibilidad para personas con movilidad reducida.
 - En caso de interrupciones del servicio (temporales o permanentes), la decisión se debe hacer pública con la antelación debida.
-

Información durante el viaje

- Servicios a bordo, próximas estaciones, retrasos estimados y enlaces previstos.
- Accesibilidad universal: toda la información debe estar disponible en formatos adecuados para personas con discapacidad o movilidad reducida, cumpliendo con los estándares de la Unión Europea.

Equipaje, bicicletas y mascotas: ¿qué puedes llevar?

Cada compañía de tren que opera en el mercado regulado tiene sus propias dimensiones máximas y condiciones particulares para el transporte de equipaje, bultos de mano, animales y bicicletas.

Es recomendable que consultes las condiciones de la compañía con la que desees contratar para cerciorarte de esta información antes de viajar.

Retrasos y cancelaciones

Conforme a la normativa europea, cuando se prevea que la llegada al destino final se retrasará **60 minutos o más** debido a un retraso, una **pérdida de enlace** o una **cancelación**, la empresa ferroviaria debe ofrecerte de inmediato y sin coste adicional una de las siguientes opciones:

Opciones de viaje

1. **Reintegro del importe** correspondiente a la parte del viaje no realizada (o también a la ya realizada si el viaje ha perdido su finalidad), junto con el regreso al punto de partida inicial lo antes posible, cuando proceda.
2. **Continuación del viaje** o transporte alternativo hacia el destino final en condiciones comparables u otros medios de transporte y lo antes posible, sin costes adicionales.
3. **Aplazamiento del viaje** en una fecha posterior que convenga al usuario, en condiciones de transporte comparables.

Asistencia gratuita al viajero

En caso de que el retraso sea como mínimo de 60 minutos, o de cancelación de un servicio, la empresa ferroviaria que efectúa el servicio retrasado o cancelado deberá ofrecerte gratuitamente:

- **Comidas y refrigerios** en proporción al tiempo de espera.
- **Alojamiento en hotel** (máximo de 3 noches en casos de fuerza mayor) y transporte de enlace con la estación si se requiere una estancia nocturna, siempre y cuando sea físicamente posible.
- **Transporte alternativo** desde el lugar donde el tren haya quedado bloqueado en la vía hasta la estación o el destino final, siempre y cuando sea físicamente posible.

Tabla de indemnizaciones por retraso

Si decides continuar tu viaje a pesar del retraso y no optas por el reembolso del billete, tienes derecho a una compensación económica calculada sobre el precio abonado:

Tiempo de retraso en destino	Porcentaje de indemnización
Entre 60 y 119 minutos	25% del precio del billete
120 minutos o más	50% del precio del billete

Revisa las condiciones de la compañía con la que has contratado para cerciorarte de las compensaciones que te correspondan, puesto que pueden ser más favorables que las mínimas estipuladas por la normativa europea.

Personas con discapacidad o movilidad reducida

Se garantiza el derecho al transporte sin cargos adicionales en las reservas ni en la emisión de billetes.

- **Compra a bordo:** Si la estación de salida no dispone de taquilla ni de taquilla automática accesibles, las personas con discapacidad pueden adquirir el billete en el tren sin recargo.
- **Acompañantes y perros de asistencia:** Los asistentes personales obligatorios o recomendados por la normativa viajan de forma **gratuita** y, siempre que sea posible, se sentarán junto al usuario. Los perros de asistencia debidamente reconocidos están autorizados a subir al tren.
- **Plazo para comunicarlo:** Para garantizar la correcta asistencia gratuita en estaciones y trenes, el usuario debe comunicar sus necesidades de accesibilidad con una antelación mínima de **24 horas**. Si no se realiza el aviso previo, el personal hará todos los esfuerzos razonables para facilitar el viaje.
- **Daños en equipos:** Si se causa extravío o daño a sillas de ruedas, equipos de movilidad, la empresa es responsable del coste total de su reparación o sustitución, y debe proveer un equipo temporal de reemplazo sin demora. Si se produce la pérdida, muerte o lesión de un **perro de asistencia**, el usuario tendrá derecho a una indemnización íntegra por los daños sufridos.

Responsabilidad por Accidentes y Equipajes

- **Daños personales:** La empresa ferroviaria es responsable de los daños por fallecimiento o lesiones personales sufridas por el viajero como consecuencia de un accidente durante el viaje, el embarque o el desembarque.
 - **Anticipos económicos:** En caso de fallecimiento o lesiones, la empresa debe abonar un anticipo proporcional a los daños para cubrir las necesidades económicas inmediatas en un plazo máximo de **15 días** tras identificar al beneficiario. En caso de muerte, este anticipo mínimo es de **21.000 €**.
 - **Control de equipajes:** El equipaje de mano y los animales quedan bajo la vigilancia del viajero. Para el equipaje facturado, el talón emitido sirve como comprobante del buen estado del mismo al entregarlo a la empresa.
-

Cómo reclamar

Si consideras vulnerados tus derechos dispones de las siguientes vías para reclamar:

Ante la compañía ferroviaria: dispones de un plazo de **3 meses** desde el incidente para presentar tu queja. La entidad debe emitir una respuesta motivada en un plazo máximo de **1 mes** (máximo 3 meses si lo justifica).

Si la compañía no resuelve tu reclamación o la respuesta no es satisfactoria, puedes acudir:

- al Centro Europeo de Consumidor, si se trata de una compañía europea de otro estado miembro.
- a la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC)
- a las Juntas Arbitrales de Transporte o
- al Sistema Arbitral de Consumo.

Si decides ir a la vía judicial, ten en cuenta que la Ley Orgánica 1/2025 establece que, con carácter general, debes intentar previamente algún método alternativo de resolución de conflictos de los mencionados antes de presentar una demanda.

Ejemplo práctico

Sofía tiene una entrevista de trabajo crucial en Valencia a las 11:00 h. Su tren sale de Madrid a las 08:00 h, pero una avería en la infraestructura genera una previsión de **retraso de 90 minutos** en el destino final. A las 08:15 h, la compañía avisa de la incidencia.

Al superarse el umbral de los 60 minutos de retraso previsto, el Reglamento ampara a Sofía para elegir inmediatamente entre las tres opciones de viaje.

Como la entrevista es inaplazable, no le sirve el reembolso ni viajar otro día. Elige la opción de **una vía alternativa lo antes posible**.

La compañía la reubica sin coste adicional en un tren que sale a las 08:30 h. Aunque viaja en una clase superior a la de su billete original, Sofía no paga nada más y logra llegar a tiempo a su entrevista.

Conviene tener en cuenta

- Si vas a requerir el **servicio de asistencia para viajeros con movilidad reducida o discapacidad**, es muy importante que lo solicites formalmente a la empresa ferroviaria, al administrador de la estación o al touroperador con una antelación mínima de **24 horas** antes del momento en el que vayas a realizar tu viaje. De este modo, la estación garantizará que el personal de ayuda esté disponible a tu llegada.
- Si tu tren se cancela o sufre un retraso importante, la compañía ferroviaria no solo debe ofrecerte las opciones de viaje anteriores, sino que está obligada a darte **asistencia gratuita** en función del tiempo de espera.

Preguntas frecuentes

Si elijo el reembolso total del billete en caso de retraso o cancelación, ¿puedo exigir también que me paguen un billete de avión o autobús por mi cuenta?

No de forma automática. Si eliges el reembolso, estás rescindiendo el contrato de transporte: te devuelven el dinero del billete y finaliza la obligación de la compañía de llevarte al destino. Sólo te pagarán un transporte de vuelta al origen si te has quedado "colgado" a mitad de trayecto.

¿Qué pasa si la compañía no me ofrece ninguna alternativa rápido en caso de retraso, cancelación o pérdida de enlace?

Si optas por el transporte alternativo y la compañía **no te ofrece soluciones en un plazo de 100 minutos** desde la hora de salida prevista, tienes derecho a buscarte alternativa. Puedes comprar un billete de autobús o de otro tren por tu cuenta y la operadora original estará obligada a reembolsarte ese gasto.

Si me reubican en una clase superior (por ejemplo, de turista a primera), ¿tengo que pagar la diferencia?

En absoluto. El Reglamento especifica que la conducción alternativa debe hacerse en condiciones comparables y **sin costes adicionales**, incluso si ello implica viajar en una clase superior o utilizar otros medios de transporte como taxis o autobuses fletados por la empresa.

Normativa de aplicación

- **Reglamento (UE) 2021/782 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2021**, sobre los derechos y las obligaciones de los viajeros de ferrocarril.
- **Ley 38/2015**, de 29 de septiembre, del sector ferroviario.
- **Real Decreto 2387/2004**, de 30 de diciembre (BOE 31 de diciembre de 2004), que aprueba el Reglamento del sector ferroviario.

Temas relacionados

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

Cierre

Como consumidor, la ley te protege con derechos muy potentes cuando hay retrasos o cancelaciones. Conocer estos derechos te permite evitar sorpresas y asegurarte de que tu único viaje sea el de disfrutar del destino.

Fecha de publicación: junio de 2026.

