INFORMACIÓN SOBRE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS QUE VIAJAN POR MAR Y OTRAS VÍAS NAVEGABLES

Las personas que viajan por mar y otras vías navegables disponen de normativa específica que refuerza su protección de forma complementaria a las normas generales de protección de los derechos de las personas consumidoras, para garantizar un mejor acceso a esta información la Dirección General de Consumo ha actualizado su web, haciendo más intuitiva y accesible la información sobre estos derechos y la forma de reclamar el incumplimiento de estos.

Entre los derechos a los que tienen acceso las personas que viajan por este medio de transporte, se encuentran:

- El reembolso de billete y, en su caso, el viaje de vuelta gratuito a su primer punto de partida, cuando sufran cancelaciones o retrasos de más de 90 minutos que le impiden cumplir el propósito completo del viaje, o el transporte, en condiciones similares, hasta su destino final, tan pronto como sea posible y sin coste adicional.
- Además, si la salida del barco se retrasa más de 90 minutos, siempre que estén disponibles o si pueden suministrarse razonablemente, tiene derecho a, comida y bebida, así como alojamiento, si la espera se prolonga hasta el día siguiente
- En el caso de retrasos en la llegada a destino, superiores a una hora, tendrán derecho a indemnización de importe equivalente entre el 25 y el 50% del precio pagado del billete, según los casos.

Por último, cabe resaltar la especial protección a las personas con discapacidad y movilidad reducida, a las que se les debe garantizar las mismas condiciones de accesibilidad que a cualquier otra persona, de forma gratuita. Las empresas transportistas no podrán pedir ningún coste añadido a los viajes en concepto de adaptabilidad o mejora de condiciones de acceso, siendo su obligación garantizar la asistencia gratuita en los desembarques, embarques y cualquier transbordo necesario en el trayecto. Además, podrán reclamar indemnización ante cualquier daño en sus equipos de movilidad si estos fueran deteriorados en el viaje, por valor equivalente al coste de sustitución de los mismos, siempre que el suceso que haya originado las pérdidas sea imputable a una falta o negligencia del transportista o del operador de terminal.

Las personas que utilicen este transporte pueden ampliar la información sobre sus derechos y forma de reclamarlos aquí. En el mismo apartado web podrán consultar los informes sobre las actuaciones de las autoridades de consumo de las CCAA en el periodo 2017-2024 en materia de reclamaciones e infracciones de las empresas transportistas por mar y otras vías navegables.