

consumes

NOTA DE PRENSA

Considera que con esta actuación las operadoras y el ADIF están perjudicando a los usuarios de ferrocarril al verse privados de su derecho a recibir indemnizaciones por retrasos y otros perjuicios

CONSUMES denuncia que RENFE, IRYO, OUIGO y el ADIF incumplen el reglamento europeo sobre derechos de los usuarios de ferrocarril un año después de que resulte de aplicación.

Santiago de Compostela, 5 de junio de 2024

La confederación ConsumES se ha dirigido en el día de hoy al Ministro de Transportes, Óscar Puentes así como a las direcciones generales de las comunidades autónomas con competencia sobre transporte ferroviario de pasajeros para hacerles conocedores del incumplimiento generalizado por parte de los distintos operadores, (RENFE, IRYO, OUIGO) y del propio ADIF del 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, que resulta de aplicación desde el pasado 7 de junio de 2023.

Dicha norma define en su artículo 3 apartado 18 como "hora de llegada" de los trenes el "*momento en que se abren las puertas del tren en el andén de destino y se permite desembarcar*". Sin embargo, el sistema de cómputo de la hora de llegada que se está siguiendo en España, contempla como tal hora, aquella en la que el tren hace paso por una baliza de señalización y no atendiendo a la hora efectiva de apertura de puertas del convoy en la estación de destino. Es evidente que desde el paso por baliza hasta el momento en que finalmente el pasajero puede apearse del tren, transcurre un tiempo, en ocasiones muy considerable, que los operadores no tienen en cuenta a la hora de responder ante los retrasos de los trenes.

Esta circunstancia está provocando que, por parte de las compañías prestadoras de los **servicios se esté denegando el derecho a recibir indemnizaciones por incumplimiento de los compromisos de puntualidad o las legalmente previstas para caso de retraso**, así como las derivadas de otros perjuicios (como por ejemplo, pérdida de enlaces o conexiones).

Por su parte, el ADIF, en los procesos de reclamación que se siguen ante las juntas arbitrales de transporte informa a estos tribunales sobre las horas de llegada de los trenes atendiendo a su paso por baliza, pero no a la hora efectiva de apertura de puertas, causando una grave indefensión del usuario, quien ha de recurrir a intentos de hacer valer su propia prueba, al respecto de la hora real de llegada.

Sobre la base de estas consideraciones, ConsumES se ha dirigido al Ministerio de Transportes y a los responsables autonómicos en materia de transportes por ferrocarril, denunciando estas prácticas y solicitando que se actúe en consecuencia para salvaguardar los derechos de los usuarios.

Para más información:

vicepresidencia@consumes.es

618 334 513. Miguel López. Vicepresidente ConsumES