



## Informe de Actividad B bianual de España

Reglamento (UE) 2021/782 sobre los derechos y obligaciones  
de los viajeros de ferrocarril

Años 2023 y 2024

## 1.Organismos de Aplicación Nacionales

Los organismos competentes responsables de la aplicación de este Reglamento en España son por una parte la Dirección General de Transporte por Carretera y Ferrocarril del Ministerio de Transportes y Movilidad Sostenible, en lo relativo a las medidas necesarias de monitorización y sanción para garantizar su seguimiento; y, las Juntas Arbitrales de Transporte de las Comunidades Autónomas en cuanto a la resolución de reclamaciones de los viajeros.

### 1.1 MINISTERIO DE TRANSPORTES Y MOVILIDAD SOSTENIBLE

El Ministerio de Transportes y Movilidad Sostenible (MITMS) es el organismo de aplicación nacional designado por la Administración General del Estado para garantizar el cumplimiento del Reglamento (UE) 2021/782 sobre los derechos y las obligaciones de los viajeros de ferrocarril ejerciendo esta función mediante la Dirección General de Transporte por Carretera y Ferrocarril (DGTCF) y sus servicios de inspección.

Para garantizar el cumplimiento del Reglamento, la DGTCF planifica inspecciones sobre los derechos recogidos en él, con especial atención a los patrones de infracción que se observen de las reclamaciones sobre los derechos europeos que no hayan sido satisfechos por las empresas ferroviarias o administradores de estaciones y manifestadas por los usuarios.

La normativa aplicable al transporte de viajeros de ferrocarril y su régimen sancionador se encuentra recogido en la Ley 16/1987, de 30 de julio, de Ordenación de los Transportes Terrestres (LOTT), en la Ley 38/2015, de 29 de septiembre, del sector ferroviario (LSF), en el Real Decreto 2387/2004, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento del Sector Ferroviario (RSF) y con normativa específica adicional en el Real Decreto 1544/2007, de 23 de noviembre, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los modos de transporte para personas con discapacidad.

## 1.2 JUNTAS ARBITRALES DE TRANSPORTE

Por su parte, las Juntas Arbitrales de Transporte (JATs), suponen una vía alternativa extrajudicial para resolver las controversias de carácter mercantil surgidas en relación con el cumplimiento de los contratos de transporte terrestre, incluyendo además de las reclamaciones contractuales, aquellas posibles en base a derechos recogidos en los Reglamentos europeos de pasajeros.

Estas Juntas dependen de las Administraciones de las Comunidades Autónomas, existen en todo el territorio nacional y están compuestas por un presidente licenciado en derecho y nombrado entre personal de la Administración experto en las materias de competencia de las Juntas, en ocasiones por vocales nombrados, asimismo, entre personal de la Administración y por dos vocales nombrados por la Administración a propuesta de las organizaciones representativas de los diferentes sectores que intervienen en los conflictos.

La intervención de las Juntas es gratuita y el laudo o acuerdo de la Junta sustituye a la sentencia o decisión judicial con idénticos efectos.

La regulación de las Juntas está recogida en los artículos 37 y 38 de la LOTT y en los artículos 6 a 12 del ROTT y, supletoriamente, en la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

Se puede obtener más información sobre las Juntas Arbitrales de transporte y su funcionamiento en:

<https://www.transportes.gob.es/transporte-terrestre/servicios-al-transportista/juntas-arbitrales/juntas-arbitrales-del-transporte-funcionamiento>

## 2. Condiciones del mercado

Desde la liberalización de los servicios nacionales de transporte de viajeros por ferrocarril en 2020, en la actualidad son tres las empresas ferroviarias disponibles para los viajeros comerciales de media y larga distancia: RENFE (con dos servicios AVE y AVLO), IRYO e OUIGO. Se pueden consultar las condiciones del mercado resultantes de esta liberalización en:

<https://www.cnmc.es/sites/default/files/5307599.pdf>

En la actualidad las funciones de administrador general de las infraestructuras de la Red Ferroviaria de Interés General están encomendadas a ADIF y ADIF-Alta Velocidad (como entidades públicas empresariales adscritas al Ministerio de Transportes y Movilidad Sostenible) y a la sociedad LFP. Se puede consultar información acerca de la estructura del sector ferroviario en España en:

<https://www.transportes.gob.es/ferrocarriles/estructura-del-sector-ferroviario-en-espana/principales-agentes-del-sector-ferroviario>

También se pueden consultar las condiciones del mercado del transporte ferroviario de viajeros en España, en el “Observatorio del Ferrocarril en España” en:

<https://otle.transportes.gob.es/inform/es/2023/2la-movilidad/23-transporte-ferroviario/231oferta-y-demanda-del-transporteferroviario-de-viajeros>

### 3. Proceso de gestión de reclamaciones

El primer paso que deben seguir los usuarios que consideren que alguno de sus derechos europeos como viajeros de ferrocarril no han sido satisfechos, es el de remitir su reclamación ante la empresa ferroviaria o administrador de estación. En caso de que no hubiera respuesta en los plazos previstos en el Reglamento, o bien el usuario no esté conforme con la respuesta obtenida, éste la puede presentar entonces ante los organismos competentes.

#### 3.1 RECLAMACIONES ANTE EL MINISTERIO DE TRANSPORTES Y MOVILIDAD SOSTENIBLE (MITMS)

Si la presentación de la reclamación se realiza ante el Ministerio de Transportes y Movilidad Sostenible (MITMS), puede presentarse enviando un correo electrónico a la dirección [viajeros.tcyf@transportes.gob.es](mailto:viajeros.tcyf@transportes.gob.es); por correo postal; o, personalmente en las oficinas del Ministerio u oficinas de registro de cualquier administración pública.

El MITMS responderá al pasajero asesorándole sobre los derechos que le corresponden en su caso en concreto y sobre el modo de ejercer las acciones legales sobre los mismos que este tenga por conveniente.

El contenido del asesoramiento emitido por el MITMS si bien no es vinculante ni para pasajero ni para la empresa ferroviaria o administrador de estación; puede ser de utilidad posteriormente en la reclamación que se siga ante la Junta Arbitral de Transporte o en sede judicial.

Adicionalmente, la DGTCF de MITMS, en base a lo manifestado por los pasajeros en sus reclamaciones y en las actuaciones de oficio previas que se deriven de las mismas, podrá iniciar las inspecciones que tengan por objeto verificar el cumplimiento por parte de las empresas ferroviarias o gestores de estación de los derechos de los pasajeros de ferrocarril.

### **3.2 RECLAMACIONES ANTE LAS JUNTAS ARBITRALES DE TRANSPORTE**

En el caso de que las reclamaciones persigan el resarcimiento del daño, el pasajero puede reclamar gratuitamente ante las Juntas Arbitrales del Transporte sin necesidad de abogado ni procurador.

Para la presentación de la reclamación es suficiente un simple escrito de reclamación y el procedimiento incluye un único trámite de vista, rápido y antiformalista.

La reclamación se presenta, a elección del reclamante, en la Junta Arbitral que esté situada en el lugar de origen o destino del transporte, en el del domicilio de la empresa prestadora del servicio o en el que el reclamante tenga su residencia habitual, salvo que se hubiera pactado de forma expresa al suscribir el contrato la sumisión a una Junta concreta.

El laudo o acuerdo de la Junta sustituye a la sentencia o decisión judicial y produce efectos idénticos a la cosa juzgada siendo vinculante para las partes.

El listado de las Juntas Arbitrales de Transporte y sus modos de contacto se puede consultar aquí:

<https://www.transportes.gob.es/transporte-terrestre/contacto/juntas-arbitrales>

### 3.3 RECLAMACIONES JUDICIALES

Cuando la controversia excede de 15.000 €; o el transportista expresamente en el contrato no se ha adherido a la resolución de litigios mediante Juntas Arbitrales, la resolución de la controversia debe de seguirse a instancias del pasajero en sede judicial.

También deberán de seguirse ante los tribunales competentes las controversias de carácter laboral, penal o tributario.

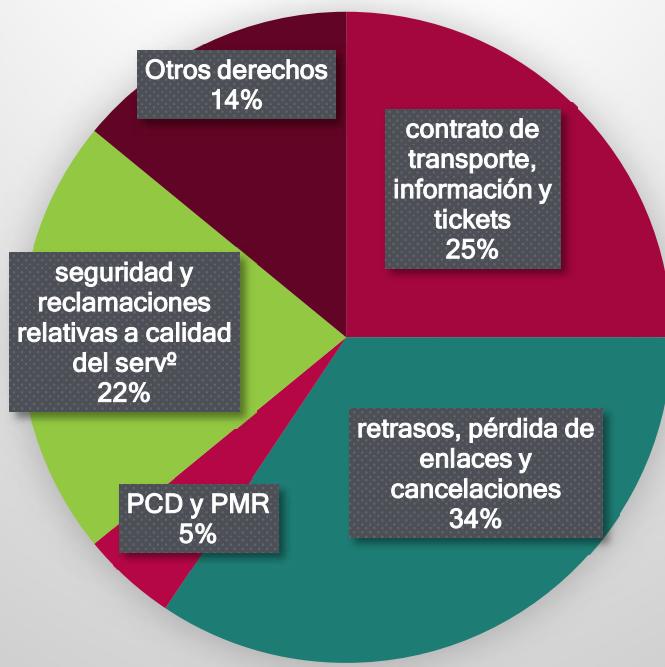
## 4. Estadísticas de reclamaciones

### 4.1 RECLAMACIONES ANTE EL MINISTERIO DE TRANSPORTES Y MOVILIDAD SOSTENIBLE (MITMS)

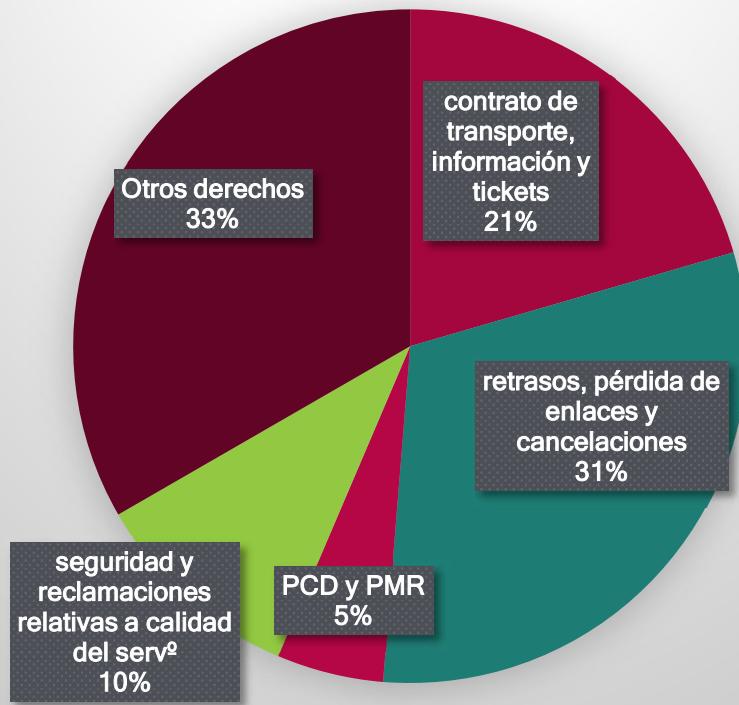
El número total de reclamaciones de viajeros de ferrocarril recibidas por el MITMS fue de 69 en el año 2023 y de 39 en el año 2024.

De estas reclamaciones, las que están relacionadas con los derechos de los viajeros amparados por el Reglamento (UE) 2021/782 fueron 55 en 2023 y 26 en 2024, distribuidas según el motivo de la siguiente manera:

## Reclamaciones ante MITMS en 2023

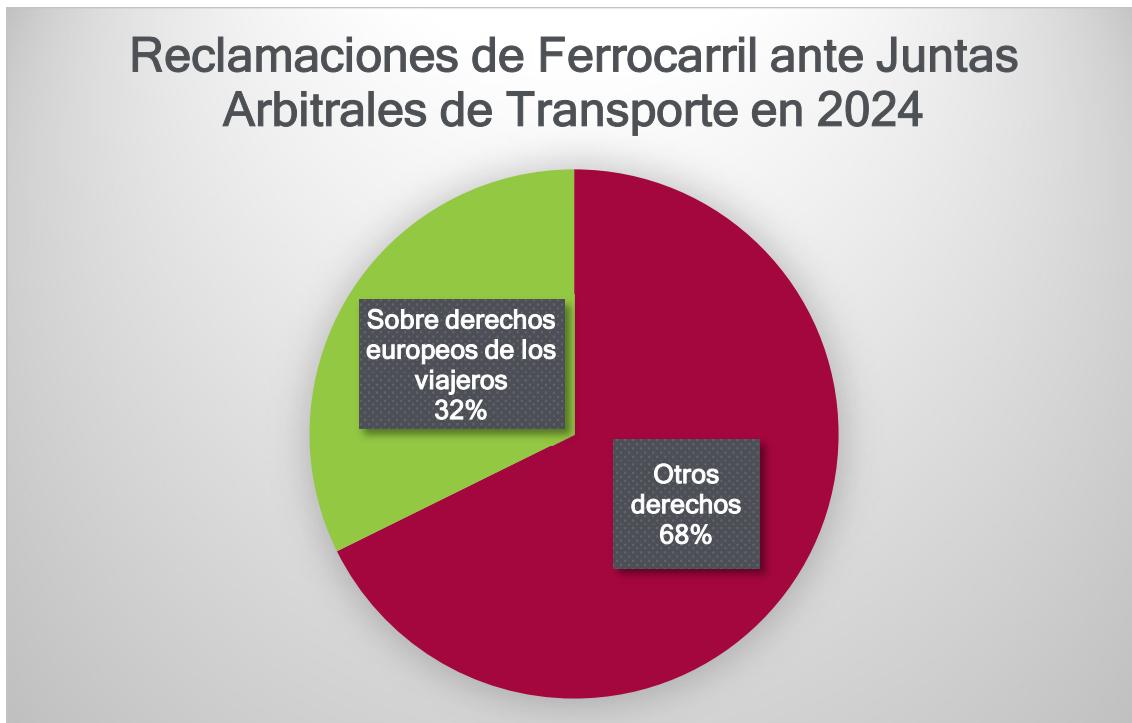


## Reclamaciones ante MITMS en 2024



## 4.2 RECLAMACIONES ANTE LAS JUNTAS ARBITRALES DE TRANSPORTE

En 2024 se recibieron 755 demandas de usuarios del transporte ferroviario en las Juntas Arbitrales de Transporte; de las cuales 244 se correspondieron con reclamaciones de viajeros sobre sus derechos amparados por el Reglamento europeo (UE) 2021/782:



## 5. Actividades de monitorización

### 5.1 INSPECCIONES

Desde el MITMS, durante el periodo 2023-2024 se realizaron inspecciones para comprobar el cumplimiento del Reglamento (UE) 2021/782, tanto en los servicios de transporte de pasajeros por ferrocarril sometidos a obligación de servicio público, como en los de carácter comercial; inspecciones que además revisaron otra normativa nacional de transporte ferroviario, así como el cumplimiento de las condiciones de la autorización para el transporte de pasajeros por ferrocarril de las líneas sometidas a obligación de servicio público (OSP).

Durante el referido periodo, se llevaron a cabo inspecciones presenciales, tanto a empresas ferroviarias a bordo de trenes estacionados y en ruta, y al administrador de estaciones en las estaciones de pasajeros. El total de inspecciones figura en la siguiente tabla:

INSPECCIONES	2023	2024
<b>EMPRESAS FERROVIARIAS</b>		
• En trenes estacionados	175	175
• En trenes en ruta	12	12
• Seguros	9	0
<b>ADMINISTRADOR ESTACIONES</b>		
• En estaciones	17	17
<b>TOTALES</b>	<b>213</b>	<b>204</b>

Además, de lo anterior, en base a las reclamaciones recibidas se realizó monitorización directa del cumplimiento por parte de las empresas ferroviarias de los requisitos establecidos en el Reglamento (UE) 2021/782 sobre los derechos y obligaciones de los viajeros de ferrocarril en aquellos casos que del análisis de la reclamación o queja se derivaban indicios de infracción.

## 5.2 SANCIONES

Las sanciones pueden ser resultado tanto de las inspecciones llevadas a cabo a iniciativa de la Inspección de Transportes o como consecuencia de las inspecciones motivadas en base a las reclamaciones recibidas de los viajeros.

De acuerdo con la LSF y el RSF, las infracciones se clasifican en muy graves, graves y leves, de forma que la cuantía de las multas para las infracciones leves se sanciona con un importe mínimo de 750€ y las infracciones muy graves con un importe mínimo de 38.001€, pudiendo llegar a alcanzar la cuantía máxima de 380.000€, en el caso de las infracciones muy graves.

La cuantía de las sanciones impuestas se gradúa de acuerdo con los criterios establecidos en el art. 110 de la LSF.