

El Ministerio de Consumo, nos recuerda nuestros derechos como consumidores ante las incidencias que se hayan producido a consecuencia del temporal Filomena.



# TEMPORAL FILOMENA

DERECHOS DE  
LOS CONSUMIDORES  
AFECTADOS



## VIAJES CANCELADOS



### AVIÓN

Derecho a **información, asistencia y transporte alternativo o reembolso** en un plazo máximo de 7 días



### TREN

Renfe indica en su web ([renfe.com](http://renfe.com)) información sobre cambios y anulaciones



### AUTOBÚS

Alternativa de viaje o el reembolso en un plazo máximo de 14 días



### BARCO

Alternativa de viaje o el reembolso en un plazo máximo de 7 días

## EVENTOS CANCELADOS

Los consumidores tendrán **derecho al reembolso total** de los pagos realizados

## ENVÍOS (COMERCIO ELECTRÓNICO)

La entrega no se demorará más de lo imprescindible debido al temporal. En ningún caso, más de 30 días



MINISTERIO  
DE CONSUMO

Ante cualquier duda o consulta, puede ponerse en contacto con la OMIC en el 900 705 805, o a través, del correo [omic@manzanares.es](mailto:omic@manzanares.es). También puede presentar sus reclamaciones en: <https://www.manzanares.es/centros/omic>.

## Consumo recuerda que los viajeros afectados por cancelaciones a causa de Filomena tienen derecho al reembolso.

El Ministerio de Consumo ha instado a las compañías de viajes, agencias y operadores a que, a causa del temporal Filomena, actúen con flexibilidad y den la posibilidad de cancelar u ofrecer alternativas a las personas consumidoras que puedan verse afectadas. Asimismo, Consumo ha recordado a las compañías que los viajeros que se hayan visto afectados por cancelaciones tienen derecho al reembolso del dinero pagado por sus billetes.



En el caso de las compañías aéreas, podrán ofrecer bonos alternativos por valor del importe del billete cancelado. En todo caso, la aceptación de estos bonos es voluntaria para los consumidores y no podrá sustituir a su derecho al reembolso.

A través de una nota informativa emitida hoy, el Ministerio de Consumo ha señalado que, cuando la cancelación se produzca en el transcurso del viaje, los afectados tienen derecho a que la compañía le proporcione la información y asistencia necesaria. Deberán disponer de comida y bebida suficiente, dos llamadas telefónicas o acceso al correo electrónico y, si fuese necesario, una o más noches de hospedaje, así como el transporte entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento.

En cualquier caso, el ministerio recomienda a todos los usuarios de transporte aéreo que consulten la página web de la Agencia Española de Seguridad Aérea (AESA). De la misma forma, Consumo informa a los

pasajeros de qué, en el caso de que la aerolínea no cumpla con sus obligaciones y el usuario considere que no se han respetado sus derechos, podrán reclamar a la compañía. En el supuesto de no recibir respuesta o esta no ser satisfactoria, el usuario tiene derecho a presentar una reclamación ante AESA sin coste alguno. Cuando la aerolínea no haya cancelado el vuelo, pero el pasajero no pueda realizar el viaje debido al temporal, deberá comprobar si en los términos y

condiciones del contrato, por razones de emergencia climática, existe la posibilidad de cancelación o si la aerolínea ofrece la alternativa de aplazar o cancelar el viaje.

### Cancelaciones en transporte terrestre o marítimo

De otro lado, el ministerio ha informado sobre las cancelaciones en otros medios de transporte no aéreos. Para afectados por transporte ferroviario con la compañía Renfe, Consumo recomienda consultar las medidas concretas sobre cambios y anulaciones de billetes sin coste para los viajeros habilitadas de urgencia por la compañía y publicitadas en su página web.

Si el trayecto fuera en autobús o autocar y es el transportista quien cancela el viaje, éste deberá

ofrecer igualmente al viajero a escoger entre una alternativa de viaje o el reembolso del importe abonado, que deberá efectuarse en un plazo de 14 días.

En relación con los viajes por mar u otras vías navegables que puedan cancelarse por las propias compañías o como resultado de las medidas decretadas por las autoridades portuarias, la naviera deberá ofrecer al viajero escoger entre una alternativa de viaje o el reembolso del importe abonado que debe hacerse efectivo en 7 días.

Ya sea en tren, autobús o barco, cuando el transportista no haya cancelado el trayecto pero el usuario no pueda viajar debido al temporal, el usuario deberá comprobar si en los términos y condiciones del contrato de transporte, por razones de emergencia climática, existe la posibilidad de cancelación del viaje o si el transportista ofrece la alternativa de aplazar o cancelar el viaje.

### Cancelaciones de eventos a causa del temporal

El ministerio también ha informado sobre los derechos que asisten a los consumidores y usuarios cuando el temporal Filomena obligue a suspender actividades o eventos. Consumo ha señalado que la suspensión del evento da derecho al usuario al reembolso de la totalidad de los pagos que se hubieran realizado, con independencia de derechos adicionales que pudiesen derivarse del contrato. La solicitud de devoluciones de los importes abonados debe hacerse al proveedor de servicios al que se realizó la compra.

Asimismo, y en el supuesto de que el evento no sea cancelado pero el usuario no

pueda asistir por el temporal, Consumo recomienda comprobar los términos y condiciones del contrato para verificar si estas circunstancias de cancelación están previstas y los potenciales derechos adicionales que pudiesen aparejarse a dichas cancelaciones.

### Comercio electrónico

Por último, Consumo se ha referido a las compras a través de comercio electrónico y ha recordado que la empresa debe entregar los bienes sin demora indebida y en un plazo máximo de 30 días, a partir de la celebración del contrato, salvo que se hubiesen acordado otros plazos de entrega. Si no se cumple el plazo de entrega a causa del temporal, el comprador podrá conceder un plazo adicional a la empresa para la entrega de los bienes. En el supuesto de que los bienes tampoco sean entregados en dicho plazo adicional, independientemente de la causa, tendrá derecho a desistir del contrato. En este caso, la empresa deberá reembolsar todas las cantidades abonadas sin ninguna demora.

**Ante cualquier duda o consulta, puede ponerse en contacto con la OMIC en el 900 705 805, o a través, del**

**correo [omic@manzanares.es](mailto:omic@manzanares.es). También puede presentar sus reclamaciones en:**

**<https://www.manzanares.es/centros/omic>.**

