

EL TRANSPORTE DE VIAJEROS Y LA NORMATIVA DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR

Protección de los consumidores

NORMATIVA DE APLICACIÓN

- *REAL DECRETO LEGISLATIVO 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias*
- *Ley 4/1996, de 14 de junio, del Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Región de Murcia*
- *Ley 1/2008, de 21 de abril, por la que se modifica la Ley 4/1996*

Protección de los consumidores

PILARES BÁSICOS de la NORMATIVA

- **DEFINICIÓN DE CONSUMIDOR**

Personas físicas o jurídicas que actúan en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional

- ***DERECHOS BÁSICOS DE LOS CONSUMIDORES***

Protección de los consumidores

DERECHOS BÁSICOS DE LOS CONSUMIDORES

- a) Protección de salud y seguridad
- b) Protección intereses económicos
- c) Indemnización de daños y perjuicios
- d) Información sobre los diferentes bienes o servicios y la educación y divulgación para facilitar el conocimiento sobre su adecuado uso, consumo o disfrute.
- e) Audiencia y participación a través de las asociaciones de consumidores y usuarios
- f) La protección mediante procedimientos eficaces

Borrador Reglamento Viajeros

SEGURIDAD EXTERNA

- -Marquesinas y refugios en paradas (art. 2)
- -Utilizar vehículos homologados y con ITV (art. 9)
- -Conductores con el preceptivo carné de conducir (art. 26.1)
- -Abstenerse el conductor de intervenir en discusiones (art. 12.1)
- -Prohibición de conducir utilizando cascos o auriculares (art. 12. 3)
- -Recogida de pasajeros exclusivamente en los lugares habilitados (art. 11.4).
- -Cuando coincidan dos o más autobuses en una parada común no deberán abrir sus puertas hasta que alcancen la primera o segunda posición a la altura de la parada (art. 11.11)
- -No dar salida a los vehículos mientras las puertas se encuentren abiertas o haya viajeros en actitud de subida o bajada (art. 11.10 y 12.4)
- -Arrancada y parada sin brusquedad (art. 11.9)

Borrador Reglamento Viajeros

SEGURIDAD INTERNA

- **NORMAS DE HIGIENE**
- **NORMAS DE POLICÍA. El papel del conductor**

Borrador Reglamento Viajeros

NORMAS DE POLICÍA

- **-Estado de embriaguez o drogadicción.**
- **-No reunir las condiciones mínimas de higiene (art. 29.d y h)**
- **-Portar animales fuera de jaulas, excepto invidentes (art. 25.2.l)**
- **- Portar carga excesiva o molesta (art. 25.2.i y j).**
- **-Ofender a los demás viajeros o alterar el orden.**
- **-Sacar parte del cuerpo fuera del vehículo (art. 29)**
- **-Apoyarse en puertas o no agarrarse a las barras o asideras, art. 29.**
- **-Acceder a los vehículos por las puertas destinadas al efecto, facilitando la circulación de los demás viajeros en el interior de los mismos. Tendrán siempre prioridad las personas que desciendan del vehículo (art. 29)**
- **-Colocarse en el vehículo de forma que no dificulten el paso a otros viajeros (art. 29).**
- **-Desobedecer las decisiones del conductor o distraerlo sin motivo (art. 29)**

Borrador Reglamento Viajeros

INFORMACIÓN PRECONTRACTUAL EN LAS PARADAS

- -Señalización de las propias paradas, sobre todo de las eventuales, por no ser de parada obligatoria más que a petición del usuario (art. 2).
- -Información en la parada del recorrido de las líneas y horarios (art. 2).
- -SAE, servicio de ayuda a la explotación, que permite informar sobre el tiempo de llegada del próximo autobús, en las paradas en que se establezca como obligatorio (art. 2).
- -Modificaciones o suspensiones del servicio, con 8 días de antelación.

Borrador Reglamento Viajeros

INFORMACIÓN PRECONTRACTUAL EN LOS VEHÍCULOS

- -Información exterior sobre línea y aforo disponible (art. 3). El conductor señalará el número de los que pueden subir (art. 11.12).
- -Información interior sobre línea, itinerario y paradas (art. 3), y aforo (art. 12.5).
- -Modificaciones o suspensiones del servicio con 8 días de antelación
- -Cartel de tarifas, condiciones de uso y extracto del Reglamento (art. 3).
- -Cartel indicando la existencia de Libro de reclamaciones y el teléfono de atención al usuario (art. 3 y art. 25.2.o)

Borrador Reglamento Viajeros

DERECHOS CONTRACTUALES

- -Derecho de elección entre los diferentes títulos de transporte que se ofrezcan (art. 25.2.a)
- -Ser transportados en vehículos adecuados (art. 25.2.b, f y p)
- -Estar asegurados (art. 25.2.g)
- -Recibir un trato correcto, ayuda e información (art. 25.2.c)
- - En caso de suspensión del servicio, derecho a continuar viaje en otro vehículo (art. 25.2.n) o a obtener el reintegro del importe (art. 16)
- -Utilizar los títulos antiguos durante 15 días desde el cambio de tarifas que los invaliden y a canjearlos por los que correspondan en un plazo mínimo de 3 meses (art. 4).
- -Llevar aire acondicionado y calefacción (art. 9)

Borrador Reglamento Viajeros

OBLIGACIONES CONTRACTUALES

- **-Pago a bordo del autobús utilizando como máximo el billete de 10 euros (art. 21 y 29 b)**
- **-Conservación del billete durante el trayecto salvo los niños menores de cuatro años que no ocupen asiento (arts. 18 y 29).**
- **-Obligación de comprobar que la operación o documento facilitado por el transportista corresponda con lo solicitado en el mismo momento de su entrega (art. 20)**
- **-Obligación de abonar recargo extraordinario si carecen de título de transporte válido (art. 23)**
- **-Cumplir todas las normas de seguridad establecidas**
- **-Conducta cívica, lo que incluye la prohibición de actos ilegales (como ensuciar, fumar, consumidor drogas o alcohol, forzar mecanismos) y la de ciertos actos legales, como distribuir pasquines, comer, abrir ventanas con climatización en funcionamiento o practicar la mendicidad dentro de los vehículos (art. 29)**

Borrador Reglamento Viajeros

RECOMENDACIONES

- **-Respetar las colas**
- **-Preparar el título o la moneda de pago antes de subir al vehículo**
- **-Dirigirse a la salida con antelación suficiente**

Borrador Reglamento Viajeros

RECLAMACIONES

- - Libro de reclamaciones (arts. 17 y 25.2.d).
- - Entidad Pública del Transporte de la Región de Murcia
- -Organismos de Consumo
- - Derecho a solicitar un ejemplar del Reglamento en el vehículo (art. 11.15)
- -Los objetos perdidos en los vehículos se entregarán a la Empresa y si en un plazo de 15 días después del hallazgo no son reclamadas por quien acredite ser su dueño, la Empresa deberá depositarlos en las dependencias de la Policía Local (art. 11.14)