

## **La organización condena los actos vandálicos que han motivado esta situación - 05.10.17**

La Asociación Murciana de Consumidores y Usuarios CONSUMUR, con motivo de la suspensión del tráfico ferroviario entre la estación del Carmen de Murcia y El Reguerón, debido a los cuantiosos daños provocados por los actos vandálicos en los que derivó la protesta ciudadana del pasado martes a favor del soterramiento de las vías, condena, en primer lugar estos hechos violentos, cuya autoría corresponde a un grupo de personas, ajenas al movimiento ciudadano organizado de la Plataforma Pro – Soterramiento.

La organización muestra su satisfacción por la rápida puesta en marcha de un Plan Alternativo de Transporte por carretera de Renfe que está permitiendo que los usuarios afectados puedan llegar a su destino.

No obstante, CONSUMUR recuerda que, aunque estos hechos son ajenos a la voluntad de la empresa ferroviaria, y, por tanto, considerados causa de fuerza mayor, los afectados tienen derecho a ser compensados si sufren retrasos superiores a una hora.

Una sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, del año 2013, determina que ***”una empresa no puede incluir en sus condiciones generales de transporte una cláusula que la exima de su obligación de indemnización por el precio del billete por causa de retraso cuando el retraso se deba a un supuesto de fuerza mayor”***.

Por ello, aún tratándose de hechos no imputables a la empresa ferroviaria, los afectados tienen derecho a las indemnizaciones establecidas en el artículo 17 del **Reglamento (CE) Nº 1371/2007, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de octubre de 2007, sobre los derechos y obligaciones de los viajeros de ferrocarril**.

En el mismo se regula que las indemnizaciones por causa de retraso serán del 25% del precio del billete en el caso de retraso de entre una y dos horas, y del 50% en el caso de retrasos de dos o más horas.

Por otro lado, si un retraso provoca otros perjuicios económicos al pasajero, como la pérdida de conexiones de transporte o alojamientos contratados, éstos pueden ser exigidos a la empresa, aportando los documentos acreditativos.

Así mismo, la organización considera que, dado el carácter indefinido de esta situación, se ha de facilitar, a través de la página web de Renfe, las posibles variaciones en la hora de llegada de los trenes afectados, así como el transporte alternativo.

A su vez, anima a los consumidores y usuarios que deseen recibir más información sobre sus derechos como usuarios del transporte, que acudan a la asociación.

Acudiendo a CONSUMUR el consumidor y usuario asociado recibirá información y asesoramiento de manera personalizada, a través de su oficina presencial y virtual

([www.consumur.org](http://www.consumur.org)), o bien llamando al **Teléfono de Información al Consumidor y Usuario: 968 22 30 82.**