

Cancelación de viajes en medios de transporte distintos al avión

En relación con los viajes por **vía ferroviaria** con la compañía Renfe, se recomienda consultar las [medidas concretas sobre cambios y anulaciones de billetes](#) sin coste para los viajeros habilitadas de urgencia por la compañía.

En otros supuestos, cuando el viajero no pueda llevar a cabo el viaje como consecuencia de las medidas decretadas por el estado de alarma o la compañía haya suspendido el mismo por tal motivo, tendrá **derecho a resolver el contrato de transporte sin penalización** en el plazo de 14 días a contar desde la finalización del estado de alarma y sus prórrogas.

El transportista podrá ofrecerle una alternativa de viaje y, si en el transcurso de 60 días desde la cancelación del viaje no ha habido acuerdo entre las partes sobre la alternativa ofrecida, se reembolsarán al viajero los importes abonados en la misma forma en la que se efectuó el pago en el plazo de 14 días. No obstante, la empresa podrá descontar los gastos originados por el reembolso, que deberán estar convenientemente desglosados y que, en ningún caso, podrán suponer una penalización para el usuario.

El procedimiento establecido para resolver el contrato y obtener la devolución de lo abonado es el siguiente:

El consumidor tiene que solicitar a la empresa la resolución del contrato y devolución del dinero en el plazo de 14 días desde *la imposible ejecución del mismo*.

- Cuando no exista la posibilidad material de solicitar la resolución del contrato durante el estado de alarma podría hacerlo durante los 14 días siguientes a su finalización.
- Recibida la solicitud, el empresario puede ofrecer una alternativa a la devolución del dinero: fecha alternativa de viaje o bono, por ejemplo.
- Si transcurridos 60 días no hay acuerdo, el empresario tiene que devolver el dinero en el plazo de 14 días. Por tanto, el dinero tendría que devolverse en el plazo de 74 días desde que se haya solicitado a la empresa.
- Este plazo de 60 días empieza a contar *desde la solicitud de la resolución contractual*, ya se haya efectuado durante la vigencia del estado de alarma o posteriormente.

Una vez agotado ese plazo de 74 días desde la presentación de la reclamación a la empresa sin que se hubiese efectuado la devolución de lo pagado, el consumidor puede presentar una reclamación ante los organismos de consumo: Oficina Municipal de Información al Consumidor, Servicio de Consumo del Principado de Asturias o Asociaciones de consumidores.