



NOTA INFORMATIVA SOBRE DERECHOS QUE ASISTEN A LAS PERSONAS CONSUMIDORAS ANTE LA TRAGEDIA GENERADA POR LA DEPRESIÓN AISLADA EN NIVELES ALTOS -DANA-

Ante la tragedia provocada por la Depresión Aislada en Niveles Altos -DANA- en diversas localidades de la geografía española durante los últimos días del mes de octubre de 2024, desde el Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030 se recuerda que las personas afectadas tienen la consideración de personas consumidoras vulnerables en el sentido de la normativa de consumo, por lo que sus derechos gozan de especial protección. En este sentido, el Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030 insta a las compañías, agencias y operadores a que eliminen trámites que puedan dificultar el ejercicio de sus derechos por parte de estas personas y, en consonancia con la normativa de consumo, ofrezcan flexibilidad a las personas afectadas por la actual DANA y les den la posibilidad de cancelar, u ofrezcan alternativas, tanto en relación con los supuestos previstos en esta nota como con cualquier otro que pudiese tener lugar.

Así mismo, desde el Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030 se recomienda que se consulte prioritariamente la información que ofrecen de forma actualizada la Agencia Estatal de [Meteorología \(AEMET\)](#), la Dirección General de Protección Civil y Emergencias del Ministerio del Interior ([DGPCE](#)), así como los servicios de emergencias de los distintos municipios afectados.

A continuación, se exponen derechos que asisten ante distintas situaciones que pudiesen provocarse como consecuencia de la presente DANA:

1. Cancelaciones de servicios de transportes

Los **pasajeros aéreos** que se hayan visto afectados por las cancelaciones de vuelos por las compañías aéreas tienen derecho a información, asistencia y reembolso o transporte alternativo.

Respecto del derecho de reembolso, ante cancelaciones por parte de la aerolínea, este debe hacerse en un plazo de siete días. El ofrecimiento de un bono sustitutivo del importe no podrá afectar al derecho del viajero a optar por el reembolso, si así lo prefiere.

En caso de que la aerolínea no cumpla con sus obligaciones y el usuario considere que no se han respetado sus derechos, puede reclamar a la compañía, y en caso de no recibir respuesta o esta no ser satisfactoria, puede presentar una [reclamación ante AESA](#) sin coste alguno.

En relación con los **viajes por vía ferroviaria**, cuando se prevea un retraso en la llegada de más de 60 minutos o la cancelación del trayecto, el viajero deberá poder elegir inmediatamente entre: i) El reintegro del importe total del billete en las condiciones en que este haya sido abonado correspondiente a la parte o partes del viaje no efectuadas en un plazo de treinta días; o ii) La continuación del viaje o la conducción por una vía alternativa al punto de destino final, en condiciones de transporte comparables, en la fecha posterior que convenga al viajero.

Las compañías ferroviarias deben informar a los viajeros de los retrasos y suspensiones de trenes tan pronto como dispongan de esa información, por lo que se recomienda consultar las páginas web de las compañías.



Si el tren se encuentra bloqueado, la compañía ferroviaria tiene que organizar el transporte de los viajeros desde el punto donde se encuentre aquel hasta la estación de partida o hasta un punto de salida alternativo o hasta el destino final del servicio cuando ello sea materialmente posible. En caso de que la continuación del servicio resulte imposible, la compañía debe organizar servicios de transporte alternativos lo antes posible.

Cuando el trayecto fuese a realizarse en **autobús o autocar** y se cancele el viaje, se 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 que hubiera cancelado el viaje deberá ofrecer al viajero a escoger entre una alternativa de viaje o el reembolso del importe abonado, que deberá efectuarse en un plazo de 7 días.

En cualquier caso, en los supuestos anteriores, cuando el transportista no haya cancelado el trayecto, pero el viajero no pueda realizar el mismo debido al temporal, se deberán 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.

2. Cancelación de eventos

Si se cancelasen actividades o cualquier evento, la suspensión del evento dará derecho 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 se realizará al proveedor de servicios a través del que se realizó la compra.

Asimismo, y en el supuesto de que el evento no sea cancelado pero el usuario no pueda acceder a él por el temporal, se recomienda comprobar los términos y condiciones del contrato para verificar si estas circunstancias de cancelación están previstas y los potenciales derechos adicionales que pudiesen aparecerse a dichas cancelaciones.

3. Prestación de servicios

Si debido a la DANA no se pudiesen prestar determinados servicios o llevar a cabo determinados suministros de forma definitiva, hay que tener en cuenta que nos encontramos ante un supuesto de “fuerza mayor”, por lo que las partes del contrato quedan exoneradas de su cumplimiento.

En estos supuestos, y ante la imposibilidad de prestación del servicio, se deberán devolver al usuario los importes que hubiesen sido satisfechos por el servicio que no va a poder ser prestado.

En cualquier caso, se recomienda revisar el correspondiente contrato por si el mismo incluyese derechos adicionales ante estas circunstancias.



4. Comercio electrónico

En el supuesto de que una persona hubiese suscrito un contrato de adquisición de bienes por vía electrónica, el comerciante 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.

En caso de que no se cumpla dicho plazo de entrega con motivo de la actual situación, la persona consumidora podrá conceder un plazo adicional al comerciante 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 resolver el contrato.

Cuando se haya resuelto el contrato conforme a los párrafos anteriores, el comerciante deberá reembolsar todas las cantidades abonadas sin ninguna demora indebida.

5. Indemnización de los daños por la DANA

Los daños sufridos por bienes, tales como viviendas, vehículos automóviles, locales de oficinas u otros inmuebles, como consecuencia de la DANA podrán ser objeto de indemnización por parte del Consorcio de Compensación de Seguros (CCS).

A tales efectos, se recomienda consultar la [página web](#) del CCS por la información de utilidad que pudiesen facilitar sobre este evento y la gestión de las indemnizaciones que le puedan corresponder asumir.

30 de octubre de 2024