

Guía para el ejercicio de derechos de consumo tras el apagón eléctrico del 28 de abril de 2025

Derechos básicos en servicios afectados

1. Transportes.

Vuelos: Según el **Reglamento Europeo 261/2004**, los pasajeros afectados por retrasos derivados del apagón eléctrico del 28 de abril tienen los siguientes derechos, aunque **no se aplica la indemnización económica automática** al considerarse **fuerza mayor**.

Asistencia durante la espera:

- **Comida y bebida suficiente** a partir de las **2 horas de retraso**
- **Acceso a comunicaciones:** dos llamadas telefónicas o correo electrónico
- **Alojamiento y transporte:** si el retraso obliga a pernoctar, la aerolínea debe proporcionar hotel y traslado aeropuerto-hotel.

Transporte alternativo o reembolso:

- **Vuelo de reemplazo** hasta el destino final "lo más rápidamente posible"
- **Reembolso íntegro del billete** en el plazo de 7 días en caso de cancelación o si el retraso supera **5 horas y decides no viajar**.

Reclamación de gastos adicionales:

- **Costes de comida, alojamiento y transporte** derivados del retraso pueden reclamarse a la aerolínea si esta no los cubrió.
- **Documentación requerida:** conservar **tarjetas de embarque, recibos y comunicaciones** con la aerolínea para justificar la reclamación.

Excepciones:

Las aerolíneas **no están obligadas a pagar compensaciones económicas por retrasos o cancelaciones en casos de fuerza mayor como este**. Sin embargo, si incumplen las obligaciones de asistencia o transporte alternativo, los pasajeros podrían reclamar **compensaciones por negligencia**.

Circulación de trenes: Según el Reglamento (UE) 2021/782 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2021, sobre los derechos y las obligaciones de los viajeros de ferrocarril, las indemnizaciones económicas no se aplican en casos de fuerza mayor.

Asistencia básica obligatoria

- **Comida y bebida gratuitas** si el retraso supera **60 minutos**, en cantidad adecuada al tiempo de espera.
- **Alojamiento y transporte** al hotel si el retraso obliga a pernoctar (incluyendo traslado estación-hotel)

Transporte alternativo o reembolso

- **Reembolso total** del billete en el plazo de 30 días desde la solicitud en caso de cancelación o retrasos en los siguientes casos:
 - **Renfe Media Distancia/Avant:** 25% (15-29 min), 50% (30-50 min), 100% (>60 min)
 - **Renfe Larga Distancia/AVE:** 50% (60-89 min), 100% (≥90 min)
 - **Iryo:** Reembolso íntegro automático si no hay plazas alternativas
 - **OUIGO:** Vale del 50% (>30 min), 100% (>90 min)
- **Transporte alternativo** en condiciones equivalentes, incluso mediante otros medios si el tren queda bloqueado

Trayectos en autobús: en caso de cancelación, las compañías deben ofrecer a las personas afectadas la elección entre reembolso del billete o una alternativa similar de viaje. El reembolso del billete deberá efectuarse en un plazo de 14 días.

Viajes por mar u otras vías navegables: En caso de cancelación las compañías deben ofrecer a las personas afectadas la elección entre reembolso o viaje alternativo similar, debiendo realizar el reembolso en el plazo de 7 días.

2. Eventos cancelados.

- **Devolución de entradas:** Las entradas para eventos suspendidos deben ser reembolsadas. La solicitud de devolución se realizará al proveedor de servicios a través del que se realizó la compra.
- **Acceso denegado:** Si no pudiste asistir a un evento por el apagón, revisa los términos del contrato para reclamar.

3. Servicios de telecomunicaciones y suministros.

- **Compensación automática:** Los operadores deben compensar automáticamente a la persona abonada, con la devolución del importe de las cuotas no vinculadas al tráfico o consumo de datos, prorrateado por el tiempo que hubiera durado la interrupción del servicio.
- **Suministros no entregados:** Si un servicio (como alimentos a domicilio) no se prestó, se aplica la fuerza mayor, pero debes recibir reembolso por lo no recibido.

4. Daños materiales y pérdidas.

Electrodomésticos y alimentos:

- **Si se tiene seguro de hogar:** La mayoría de las pólizas Multirriesgo cubren daños eléctricos y pérdida de alimentos. En el caso de que se incluya en tu póliza dichos daños puedes presentar la reclamación en 7 días con fotos y facturas.
- **Sin seguro:** Sin póliza vigente, no es posible reclamar al Consorcio de Compensación de Seguros salvo que exista cobertura específica.

5. Factura eléctrica y compensaciones.

Salvo nuevos datos que aporten claridad y precisión sobre el apagón eléctrico, no existe responsabilidad de las empresas comercializadoras ni distribuidoras de energía, puesto que, en principio, el corte de suministro se ha originado en las redes de transporte de energía eléctrica que dependen de la empresa pública Red Eléctrica de España SAU.

Por tanto, en los próximos días, se tendrá que dirimir si dicha empresa es responsable del corte o si, por el contrario, se trata de un caso de fuerza mayor, por lo que eximiría a la parte afectada de responsabilidad ante una posible reclamación.

En este sentido hay que recordar que no se tiene derecho a reclamar en los siguientes casos:

- Apagones de luz provocados por terceros, es decir, donde la responsabilidad es ajena a la compañía distribuidora.
- Cortes eléctricos originados por fenómenos atmosféricos o por causa mayor.
- Cortes programados y notificados por la distribuidora.
- Cortes inferiores a 3 minutos de duración

6. Pasos para reclamar:

- **Recopila pruebas:** Fotografías de electrodomésticos dañados, alimentos perdidos, guarda facturas de reparaciones o compras, billetes de transportes...
- **Contacta con tu compañía:**
 - **Eléctricas:** Reclama por escrito, **aunque la indemnización depende de si el apagón fue por fuerza mayor (no cubierto)**
 - **Transportes/ Eventos/ Telecomunicaciones/ Seguros:** En el caso de que se tenga derecho solicita reembolso a la compañía por escrito (correo electrónico, correo certificado o a través de los formularios habilitados en las páginas web de cada empresa)
- **Organismo competente de Consumo:** En el caso de que la empresa no acceda a tus pretensiones o no conteste a la reclamación puedes dirigirte a la Oficina de Consumo de tu localidad y presentar reclamación.

7. Recuerda

- Salvo nuevos datos, no existe responsabilidad de las compañías comercializadoras ni distribuidoras de energía. Así pues, es pronto para informar a quien se puede reclamar por el corte de suministro.
- Se aconseja que los consumidores conserven todas las pruebas, justificantes, facturas y documentos con el fin de poder reclamar, para el caso que proceda.
- En el supuesto de averías en los aparatos electrodomésticos a causa del apagón, alimentos estropeados, etc., los consumidores que sean tomadores de una póliza de hogar tiene la posibilidad de dar parte a su compañía.

La mayoría de las pólizas de hogar incluyen:

 - Daños eléctricos en aparatos
 - Pérdida de alimentos (según duración del corte)
 - Defensa jurídica para reclamar a terceros
- Respecto a los servicios no prestados, los consumidores tendrán derecho a recuperar el dinero abonado, ya sea billetes de medios de transporte, viajes organizados, eventos contratados, etc.
- Para cualquier duda puedes dirigirte a la oficina de consumo de tu localidad