

# el transporte **PÚBLICO**

guías del consumidor 2007



 **FACUA**  
Andalucía

CONSUMIDORES EN ACCIÓN

# Transporte público

El transporte público es un sistema integral de medios de transporte de uso generalizado, capaz de dar solución a las necesidades de desplazamientos de las personas.

El transporte público se basa fundamentalmente en criterios de solidaridad.

## VENTAJAS DEL TRANSPORTE PÚBLICO

**H**ay que considerar que se vive en un mundo globalizado donde las necesidades de desplazamientos entre distintos territorios cada vez adquieren más importancia. Los lugares de producción se encuentran situados a grandes distancias de los puntos de consumo. Los ciudadanos residen en una localidad, trabajan o estudian en otra y los lugares de ocio y disfrute del tiempo libre pueden estar en otro lugar distinto.

El autobús, el tren o el metro se presentan como medios de locomoción que facilitan el transporte alejado del estrés que genera el automóvil.

A la profesionalidad que normalmente envuelve estos servicios se suma la posibilidad real de desconexión de la carretera, desde el primer momento que el usuario hace uso de ellos, mediante una plácida lectura de un libro, proyección de películas,



deleite del paisaje, conversación o descanso. Estos factores hacen que la demora e inversión del tiempo empleados para tomar estas líneas de transporte público, se vean fuertemente compensados por el tiempo útil empleado en otros menesteres que no se vuelquen expresamente en una atención y tensión constante hacia la carretera.

Al mismo tiempo, el autobús y el tren, además de fomentar una forma plácida y agradable de viajar, evitan en gran medida las retenciones, atascos y los posibles errores originados por un desconocimiento de la zona. El uso sistemático y masivo del vehículo privado colapsa las ciudades y las hace más sucias y más ruidosas.

A los problemas de tráfico que atosigan las calles y deteriora los monumentos se une la progresiva carencia de espacios de aparcamiento para satisfacer la demanda de los usuarios de automóvil privado.

El uso del transporte público colectivo supone la alternativa más ecológica y solidaria para muchos de los desplazamientos que se hacen dentro del casco urbano. Tristemente las estadísticas dicen que hoy en día sólo usa el autobús quien no tiene alternativa.

Hay que contribuir a cambiar esa tendencia, ya que el uso del automóvil se hace cada vez más insostenible para el entorno. En la gran ciudad el automóvil debe ser la opción última cuando no exista una alternativa de desplazamiento más razonable y sostenible. Cada ciudadano

debería conocer la línea que mejor se puede adecuar a sus necesidades de trabajo, estudios u ocio, y probarla; quizás pueda descubrir así que se puede ahorrar tiempo en atascos y en busca de aparcamiento, dinero en gasolina, aparcacoches ilegales, etc.

Es en este punto donde entra en juego la forma de desplazamiento, debiendo optar los ciudadanos entre, fundamentalmente, dos modelos: transporte público o privado.

Esta elección no es siempre libre y los ciudadanos se encuentran muchas veces condicionados por el influjo mediático del uso del vehículo privado como reconocimiento de un estatus social determinado, ya que por ejemplo son numerosos los anuncios en distintos medios de comunicación, fundamentalmente la televisión, en los que se muestran los vehículos

privados como instrumentos de libertad y de admiración social.

La decisión que se adopte influirá de manera determinante en distintos aspectos:

### Económicos

Hay que diferenciar entre los costes económicos para el conjunto de la sociedad y los costes económicos para el usuario individual. Entre los primeros se puede determinar el alto coste energético con la consiguiente presión sobre el medio, los altísimos costes en infraestructuras, costes en campañas de tráfico, coste sanitario

**El transporte motorizado genera altas tasas de emisión de gases CO<sup>2</sup> que contribuyen al cambio climático**



por el uso indiscriminado y descontrolado de los vehículos privados, accidentes de tráfico. Y entre los segundos, el precio cada vez más elevado de la gasolina, el valor de compra de los vehículos, el mantenimiento de uno o varios coches, etc.

## Medioambientales

El transporte motorizado genera unas altas tasas de emisión de gases CO<sup>2</sup> teniendo una alta responsabilidad en el cambio climático y los problemas que de él se derivan y que cada vez más sufren los ciudadanos. Además, las infraestructuras que necesitan generan una alta degradación ecológica dañando de manera importante la calidad de vida de las personas por la contaminación ambiental y acústica que generan, siendo ésto un elemento perjudicial en la salud de los ciudadanos.

## Geoestratégicos

Esta forma de transporte es el destino de la mayor parte de los recursos de hidrocarburos, lo que supone problemas de dependencia de los países no productores respecto a los productores, creando en algunos casos problemas socio-políticos.

## Humanos

Las emisiones contaminantes descritas anteriormente provocan en los seres humanos afecciones bronco-pulmonares, alergias, propensión al cáncer, estrés, sordera debido al ruido y otros problemas

asociados a la falta de ejercicio que indirectamente pueden ser achacados al uso del vehículo privado.

Todo lo que rodea al transporte público reviste, por tanto, gran relevancia social. Pero hay otro extremo que puede alentar o desanimar al uso del transporte público, especialmente a quienes disponen de su propio coche y cuyos principales gastos (el seguro y las cuotas de pago del crédito) son fijos, al no depender del uso del vehículo. Se refiere, naturalmente, a los precios del autobús, del metro y del taxi. Se sabe que muchos clientes habituales estudian minuciosamente las tarifas y optan por la que más conviene a su tipo de uso, para que su economía doméstica se vea lo menos afectada posible por este necesario gasto logístico.

En una época de cada vez más limitadas materias primas, de recesión económica y ecosistema castigado por la sobrecontaminación y la emisión de CO<sup>2</sup> es necesario intensificar el uso del transporte colectivo, mediante el mante-

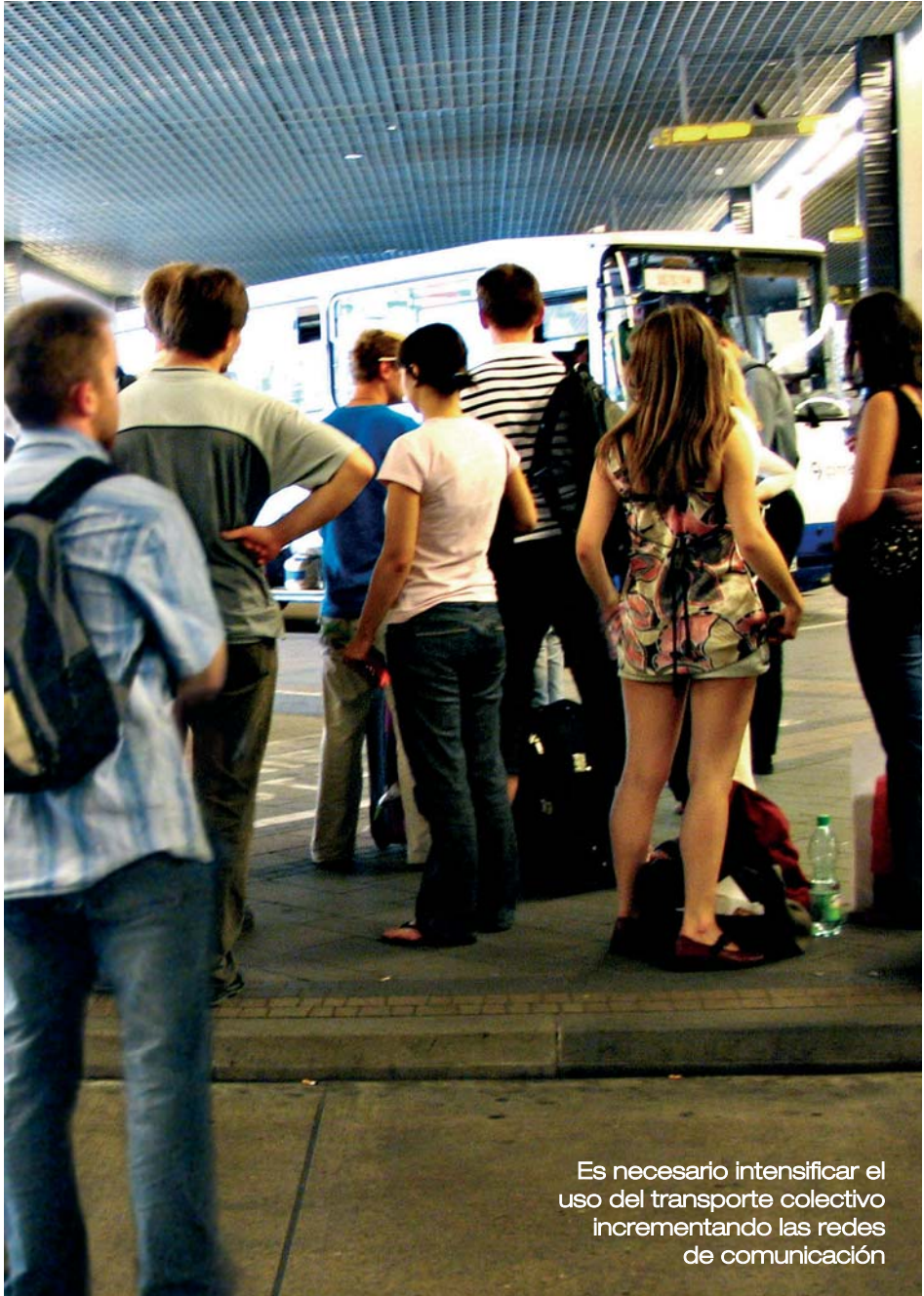
nimiento y el incremento de estas redes de comunicación y nunca mediante su limitación.

Concluyendo con la conveniencia del uso del transporte público, se puede decir que éste es el medio más económico, ecológico y solidario para el individuo y el conjunto de la sociedad.

## Apoyo de la Administración

El principal problema para el desarrollo del transporte público es la falta de una

**El transporte público es el medio más económico, ecológico y solidario para el individuo y el conjunto de la sociedad**



Es necesario intensificar el uso del transporte colectivo incrementando las redes de comunicación

apuesta decidida por este sistema de transporte por parte de las administraciones públicas. Hasta la fecha, la respuesta de las mismas ha sido la de aplicar políticas con una preocupante falta de perspectiva y visión de futuro que ayuda a la prevalencia del uso, y por lo tanto dependencia, del transporte privado anteponiendo la construcción de nuevas infraestructuras viarias de alta capacidad, sin evaluar el impacto territorial. De esta manera se impide el desarrollo del transporte público.

En lugar de esas macro infraestructuras, como autopistas o grandes aparcamientos, se deberían favorecer las actuaciones dirigidas al fomento del transporte público, como carriles bici, carriles exclusivos para transporte público, aparcamientos disuasorios, etc.

Entre todos hay que estimular a los poderes públicos para que hagan más inversiones en potenciar el transporte público, crear nuevas líneas, carriles exclusivos que lo hagan más ágil, vehículos menos ruidosos y contaminantes, accesibles para las personas con discapacidad y más cómodos para los usuarios en general. Pero ello sólo será posible si la demanda de los usuarios lo exige.

Anteriormente, las autoridades creyeron e hicieron creer a los ciudadanos que el automóvil les resolvería cualquier problema de movilidad. En consecuencia, dejaron caer los transportes públicos y formularon

**Hasta la fecha la  
Administración no ha  
impulsado el transporte  
público todo lo que  
debería**



la política de transportes como una carrera indefinida entre el crecimiento del tráfico y la ampliación del viario.

La posición de la Unión Europea se encuentra expresada en el nuevo Libro Blanco del Transporte, que fue publicado en septiembre de 2001 bajo el expresivo título de *La política europea de transportes de cara al 2010: la hora de la verdad*. En líneas generales, las estrategias de actuación del documento son: facilitar la desconexión del progreso social y económico respecto a la movilidad en los modos más agresivos y canalizar la movilidad, en la mayor proporción posible, hacia los modos alternativos de transporte.

Al tratarse de un servicio público, la Administración está obligada a velar para que los transportes colectivos sean prestados en condiciones de puntualidad, seguridad y comodidad necesarias y así dar cumplimiento al mandato constitucional referente a la obligación que tienen los poderes públicos de garantizar la defensa de los consumidores y usuarios, proteger con medidas eficaces la salud, seguridad e intereses económicos y promover su información y educación.

El transporte público de una ciudad habla mucho del nivel de calidad de vida que cada urbe ofrece a sus vecinos y visitantes. Y también dice bastante del compromiso que asumen las autoridades municipales con la mejora de la habitabilidad de su ciudad. Tampoco debe olvidarse que el transporte de titularidad pública refleja asimismo características demográficas, orográficas y sociales de cada ciudad.

**La calidad del transporte público de una ciudad es indicador del compromiso de las autoridades con la habitabilidad de ésta**

Las administraciones públicas deben potenciar políticas de control en relación a la calidad de los servicios de transporte que se prestan, bien por empresas públicas o por empresas privadas, teniendo en cuenta la vigilancia de una regularidad y frecuencia suficientes en las líneas de los distintos tipos de transporte, así como el cumplimiento de los horarios y otras garantías de calidad en el servicio que reciben los usuarios. Esto es necesario si se quiere que los ciudadanos vean en el

transporte público una solución eficaz a sus problemas de movilidad.

Otra carencia importante en las políticas públicas de transporte es la falta de planificación. Muchas veces se

tiene la sensación de que las decisiones en esta materia se toman sobre la marcha y en virtud de intereses electoralistas, sin tener en cuenta el bien común del conjunto de la sociedad. Por ello es necesario que la definición de las actuaciones por parte de la Administración pública venga avalada por estudios y planes de trabajo que definan las carencias de los distintos territorios y las soluciones para dar respuesta a las necesidades de movilidad, respetando lo más posible la demanda de la población y el medioambiente.

## TIPOS DE TRANSPORTE PÚBLICO

Los transportes públicos de viajeros son aquellos que se llevan a cabo por parte de un tercero mediante retribución económica. Éstos pueden ser regulares, cuando se efectúan dentro de itinerarios

rios preestablecidos y con sujeción a calendarios y horarios prefijados, o discrecionales, cuando se prestan por empresarios debidamente autorizados por la Administración pero no tienen itinerario, calendario ni horario preestablecido.

Dentro de los servicios regulares de transporte sería conveniente distinguir entre los transportes urbanos y los metropolitanos.

## Transportes urbanos

Los transportes urbanos son aquellos que se desarrollan de manera íntegra dentro de un mismo término municipal. Estos servicios se prestan a través de una empresa pública o privada, en régimen concesional o por otros modos de gestión según establezcan las distintas corporaciones locales competentes.

## Transportes metropolitanos

Los transportes metropolitanos son aquellos que se producen en el ámbito metropolitano, considerándose como tal los constituidos por municipios contiguos y completos entre los que se produzcan comunicaciones derivadas de su interrelación económica, laboral o social.

## PLAN DE TRANSPORTE METROPOLITANO

**E**l Plan de Transporte Metropolitano es el principal instrumento de ordenación y coordinación de los transportes en el

interior de cada uno de los ámbitos metropolitanos. Este documento debe definir el sistema de transporte en dicho perímetro y realizar las previsiones necesarias para su adecuada gestión y financiación.

Cada uno de los planes que se elaboren deberá contener al menos lo siguiente:

- Delimitación y justificación del ámbito del sistema de transporte.
- Análisis y diagnóstico de la demanda y oferta de transporte.
- Objetivos, criterios y modelo de movilidad en el ámbito metropolitano.
- Directrices de ordenación y coordinación de los servicios, las infraestructuras, el tráfico y las instalaciones de transporte dentro de su ámbito.
- Determinaciones de ordenación y coordinación de los servicios, infraestructuras, tráfico, instalaciones y red viaria de interés metropolitano.
- Marco tarifario de los servicios de interés metropolitano, determinándose la procedencia de los recursos destina-

dos a cubrir los costes de su funcionamiento, los criterios para el reparto de ingresos y posibles subvenciones y las normas a seguir para la contabilización homogénea de costes por los diversos operadores.

- Justificación de la adecuación al Plan de Ordenación del Territorio de Andalucía y a los Planes de Ordenación del Territorio de ámbito subregional que le puedan afectar.
- Supuestos de revisión del Plan y determinación de modificaciones que no suponen revisión.

**Las administraciones públicas deben potenciar políticas de control en relación a la calidad de los servicios de transporte**



- Las determinaciones que se exijan reglamentariamente.

Una vez aprobados reglamentariamente, estos documentos serán de obligado cumplimiento y las administraciones públicas con competencia en la materia deberán ajustarse a lo establecido en los mismos.

La situación a día de hoy es que aunque la Ley de Ordenación de los Transportes en Andalucía dedica su Título III a la ordenación y coordinación, y más concretamente el Capítulo I dentro del mismo a los Planes de Transporte Metropolitano, no todas las zonas metropolitanas existentes han terminado de elaborar estos documentos, siendo un lastre

para un mejor diseño de las políticas de transportes en los ámbitos metropolitanos.

## CONSORCIOS METROPOLITANOS DE TRANSPORTES

Los Consorcios Metropolitanos de Transportes se constituyen al amparo de la Ley 2/2003, de 12 de mayo, de Ordenación de los Transportes Urbanos y Metropolitanos de Viajeros en Andalucía, concretamente por lo dispuesto en sus artículos 25 a 29.

Estos entes surgen por la necesidad de coordinar las políticas de transporte público en las cortas distancias con núcleos poblacionales



distintos, pero con numerosas relaciones entre ellos. A día de hoy en Andalucía existen cinco Consorcios Metropolitanos de Transportes en las Áreas Metropolitanas de Sevilla, Granada, Málaga, Bahía de Cádiz y Campo de Gibraltar. En el futuro deberán plantearse nuevos Consorcios en las zonas que se vayan definiendo dentro de la realidad urbana.

Estos consorcios constituidos en Andalucía cuentan con la participación de la Administración autonómica y de las corporaciones locales incluidas en cada ámbito metropolitano.

Entre los avances más notables en estos Consorcios ya existentes se puede destacar el sistema tarifario integrado para el conjunto de cada área, abaratando además el coste de los viajes. La unificación de la imagen corporativa independientemente de la operadora que preste el servicio también se

puede considerar como un avance y en definitiva el impulso a las políticas de fomento del transporte público que están suponiendo los Consorcios.

La estructura general de estos Consorcios está compuesta por:

#### **Órganos de decisión:**

- Presidencia y Vicepresidencia.

- Consejo de Administración.
- Comité Ejecutivo.
- Gerencia.

#### **Órganos de consulta:**

- Comisiones técnicas.
- Comité consultivo.

Dentro de los órganos de consulta, la Ley de Ordenación de los Transportes Urbanos y Metropolitanos de Viajeros de Andalucía garantiza la presencia de los agentes sociales y económicos más representativos, entre

## La constitución de consorcios de transportes ha conseguido avances como el sistema tarifario integrado





los que destacan las asociaciones de consumidores y usuarios, entidades vecinales y entidades representativas de personas con movilidad reducida.

Es en este foro donde los representantes de los consumidores y usuarios pueden alimentar el debate sobre las propuestas realizadas sobre el transporte público y por lo tanto avanzar en las mejoras de la calidad en los distintos servicios.

Asimismo, y dentro de las comisiones técnicas, estarán representadas las empresas operadoras y las organizaciones sindicales más representativas.

## DERECHOS DE LOS USUARIOS DEL TRANSPORTE PÚBLICO COLECTIVO TERRESTRE

Los usuarios del transporte público colectivo por carretera tendrán los siguientes derechos:

- Derecho a una información clara en rela-

**ción al horario, líneas en funcionamiento, tarifas, etc.** Estos datos deben ser expuestos al público en las estaciones de viajeros, en los locales de la empresa abiertos al público, en su página web y a través de una línea de atención telefónica. Las modificaciones que se produzcan de los citados datos se anunciarán al menos siete días antes de su implantación.

Los transportes públicos de viajeros por carretera pueden ser regulares o discrecionales. Los primeros son los realizados de acuerdo con un itinerario, calendario y horarios fijos. Estos servicios, que se explotan normalmente por empresas privadas, son adjudicados por la Administración bajo un título concesional, en el que se recogen las condiciones esenciales (itinerarios, tarifas, vehículos, etc.) en que las que servicio debe realizarse. Por el contrario, los servicios discrecionales son los que se efectúan con itinerarios, horarios y calendarios de carácter variable y esporádico. Estos servicios se realizan mediante autorizaciones expedidas por la Administración,

con distintos radios de acción.

- **A tener acceso a la compra de billetes en los locales**, en los vehículos en ruta de la empresa prestadora del servicio, estaciones de viajeros y agencias de viajes. La venta de billetes debe iniciarse al menos con treinta minutos de antelación a la partida hasta los diez minutos anteriores a la misma.

- **Ser admitidos siempre que no sobrepasen las plazas disponibles** en cada expedición, abonen el precio del servicio, reúnan las condiciones debidas de salubridad e higiene, no porten objetos que puedan causar peligro o incomodidades a los otros usuarios por su volumen y composición y cumplan las normas de educación y convivencia.

- **No viajar de pie** salvo en los siguientes casos permitidos por la Ley: cuando el trayecto es de hasta diez kilómetros se permite a la empresa prestadora sobrepasar el 100% de la capacidad establecida en la ficha de inspección técnica del vehículo. Para recorridos entre diez y diecisiete kilómetros se permite a la empresa prestadora sobrepasar el 80%. Cuando se trate de recorridos entre diecisiete y veinticinco kilómetros, el 60%. Cuando se trate de recorridos entre veinticinco y treinta kilómetros, el 40% aunque en este caso es necesaria una autorización excepcional de la Administración competente.

- **Estar cubierto por una póliza de seguro** obligatorio de viajeros. El transporte de personas implica un riesgo que el transportista

debe asumir, por lo que si se producen daños a los pasajeros, la compañía es la responsable de los perjuicios que se les causen. Por ello, existe la obligación legal de concertar el llamado Seguro obligatorio de Viajeros (SOV) que permita indemnizar a los usuarios que sufran daños como consecuencia de un accidente ocurrido durante el desplazamiento, o que se puedan producir cuando el viajero entre o salga del vehículo por los lugares indicados, o los ocurridos durante la entrega o recuperación del equipaje del vehículo. El transportista, por medio de este seguro, responderá incluso cuando la culpa no sea del conductor del vehículo.

La protección de dicho seguro obligatorio de viajeros se extiende en los términos que establezca la legislación específica sobre la materia para el

caso de siniestro.

- **En el caso de tratarse de un viajero de movilidad reducida** que accede al vehículo con una silla de ruedas a través de la rampa dispuesta en su puerta central, éste deberá proceder a situarse de forma adecuada en el lugar del vehículo reservado para sillas de ruedas, así como hacer uso tanto del cinturón de seguridad de que dispone el medio de transporte para tal fin como de los medios que tiene la propia silla de ruedas, con el objeto de que ésta quede totalmente inmovilizada. Asimismo deberá, con la ayuda del resto de los usuarios, llevar a cabo el abono del billete correspondiente o la cancelación de cualquier otro título de transporte que la empresa tenga en vigor.

## El incumplimiento de horarios es uno de los mayores problemas para los usuarios del transporte público





## DERECHOS DE LOS USUARIOS DEL TRANSPORTE FERROVIARIO

La Ley de Servicios Ferroviarios de Andalucía recoge en su Título III un apartado dedicado a los consumidores y usuarios quienes, además del derecho al uso del servicio de transporte ferroviario, adquieren una serie de derechos en los contratos que celebren con las empresas prestadoras de este servicio. Estas empresas estarán obligadas a respetar los niveles de calidad que determine la Consejería competente en materia de transporte, que autorizará las condiciones generales de contratación.

Los derechos a los que hace mención la Ley son los siguientes:

- Ser informado por la empresa ferroviaria, con la suficiente antelación, del horario de

los servicios y de las tarifas correspondientes a éstos, así como de las alteraciones que puedan sufrir las mismas.

- Disponer de puntos de información, cancelación automática de billetes y venta tradicional dotados con medios de pago no monetarios, así como a tener información clara sobre el horario y funcionamiento de

estos servicios, todo ello en los términos en que se prevea reglamentariamente.

- Contratar, en su caso por vía telemática, la prestación del servicio ferroviario desde o hasta

cualquiera de las estaciones en las que se recojan y se apeen las personas usuarias. A estos efectos, las empresas ferroviarias podrán prestar sus servicios entre cualesquiera estaciones del trayecto que cubran.

- Recibir los equipajes y mercancías en el mismo estado en el que se entregan para

**El usuario tiene derecho a disponer con suficiente antelación de cualquier alteración en el horario de los trenes**

la realización del transporte.

- **Recibir el servicio satisfaciendo los precios** de acuerdo con las tarifas correspondientes.
- **Celebrar con la empresa ferroviaria un contrato de transporte ajustado a las normas de defensa y protección**, actividad, desenvolvimiento y calidad de las personas consumidoras y usuarias. Los contratos tipo de transporte que afecten a las personas usuarias del servicio deberán ser previamente aprobados por la Consejería competente en materia de transporte, previo informe de la Consejería competente en materia de consumo.
- **Ser indemnizados por la empresa ferroviaria, en caso de incumplimiento** por ésta de las obligaciones que le imponga esta Ley y las disposiciones que la desarrollen o de las asumidas en el contrato celebrado con ella.
- **Ser informados de los procedimientos establecidos para resolver las controversias** que puedan surgir en relación con el cumplimiento del contrato de transporte ferroviario.
- **Exigir que las empresas prestatarias de los servicios de transportes cuenten con equipamiento y material sanitario** adecuado, así como que el personal esté preparado para atender situaciones de emergencia sanitaria en los términos previstos reglamentariamente.
- **Cualesquiera otros que les reconozcan las normas vigentes** y, en particular, las normas reguladoras de los derechos de las personas consumidoras y usuarias,

**En caso de conflicto, los usuarios tienen derecho a acudir a las Juntas Arbitrales de Transporte o de Consumo**

así como disposiciones de Derecho Comunitario.

Los usuarios, en el caso de padecer algún conflicto con el servicio de transporte ferroviario, podrán acudir ante las Juntas Arbitrales de Transporte o ante las Juntas Arbitrales de Consumo y, en todo caso, ante la jurisdicción ordinaria; todas ellas están facultadas para

dirigir las reclamaciones relacionadas con la prestación del servicio a la empresa ferroviaria que lo lleve a cabo.

Las empresas ferroviarias deberán tener a disposición de las personas usuarias de los ser-

vicios un libro de quejas y reclamaciones, editado con arreglo al modelo establecido por las normas aplicables en materia de consumo.

## OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE LOS TRANSPORTES PÚBLICOS

- **Acceder o abandonar el vehículo en las paradas habilitadas** a tal efecto no pudiendo hacerlo, salvo causa justificada, fuera de las mismas.
- **No distraer la atención del conductor** del vehículo ni entorpecer la labor del mismo cuando éste se encuentre en marcha.
- **Viajar en los lugares habilitados para los usuarios** procurando no dificultar el paso en los lugares destinados al tránsito de personas.
- **Está prohibido fumar en los vehículos** y en lugares distintos a los habilitados a tal fin en estaciones de transporte.
- **Adquirir el billete correspondiente al trayecto realizado**, según la tarifa aprobada,

así como facilitar el mismo a los empleados de la empresa concesionaria o funcionarios competentes en materia de transporte cuantas veces sea requerido para ello.

- **Reunir las condiciones mínimas de sanidad e higiene** necesarias para evitar incomodidad o riesgo al resto de usuarios.
- **Respetar los vehículos e instalaciones**, especialmente los mecanismos de apertura y cierre de los vehículos así como los dispositivos de seguridad y socorro.

## DERECHO A RECLAMAR

El usuario del transporte público debe conocer cuáles son sus derechos a la hora de reclamar a la empresa transportista cualquiera de los problemas que habitualmente se presentan. Debe ser informado de los procedimientos establecidos para resolver las controversias que puedan surgir en relación con el cumplimiento del contrato de transporte ferroviario.

Los mayores problemas para los usuarios a la hora de utilizar el transporte público regular se producen debido a los incumpli-

mientos de los horarios y a la pérdida de equipaje. En el primer caso el usuario podrá solicitar la indemnización de los daños y perjuicios causados por el retraso. En el caso de pérdida o deterioro del equipaje, el usuario podrá solicitar a la empresa prestadora del servicio 14,50 euros por kilo del mismo con independencia de su contenido real pudiéndose, sin embargo, contratar un seguro complementario para que el usuario posteriormente pueda exigir el importe en el que en ese momento se haya valorado la maleta. La contratación por parte del usuario de este seguro complementario es recomendable cuando el equipaje contenga objetos de valor.

En relación a los transportes por carretera, las reclamaciones deberán tramitarse a través de las hojas de reclamaciones que el usuario podrá solicitar en la empresa del transportista, debiendo éste dar una respuesta en el plazo de diez días. No obstante, si persiste el conflicto, podrá acudir a las Juntas Arbitrales de Consumo, a las Juntas Arbitrales de Transporte o en caso de que esto no sea posible, a la justicia ordinaria.





**FACUA**  
*Andalucía*  
**CONSUMIDORES EN ACCIÓN**

**FACUA Almería:** Federico García Lorca, 104. 04005 Almería - Teléfono: 950 269 350

**FACUA Cádiz:** Avenida de Andalucía, 88. 11008 Cádiz - Teléfono: 956 259 259

**FACUA Córdoba:** Plaza de San Miguel, 9. 14002 Córdoba - Teléfono: 957 488 108

**FACUA Granada:** Horno del Espadero, 12. 18005 Granada - Teléfono: 958 262 465

**FACUA Huelva:** Duque de Ahumada, 12. 21004 Huelva - Teléfono: 959 254 911

**FACUA Jaén:** Guillén, 15. 23700 Linares - Teléfono: 953 699 327

**FACUA Málaga:** Pedro de Toledo, 1. 29015 Málaga - Teléfono: 952 276 908

**FACUA Sevilla:** Resolana, 8. 41009 Sevilla - Teléfono: 954 376 112

**Oficinas centrales:** Bécquer, 25 A - 41002 Sevilla

**Administración:** 954 902 365

**Gabinete de Comunicación y Publicaciones:** 954 900 078

**Gabinete Jurídico:** 954 383 610

**Fax:** 954 387 852

**Correo-e:** [facua@facua.org](mailto:facua@facua.org)

[www.facua.org](http://www.facua.org)

Subvenciona



**JUNTA DE ANDALUCÍA**  
**CONSEJERÍA DE OBRAS PÚBLICAS**  
**Y TRANSPORTES**

