



## GUÍA PARA EL EJERCICIO DE DERECHOS DE CONSUMO TRAS EL APAGÓN ELÉCTRICO DEL 28 DE ABRIL DE 2025.

Como consecuencia del apagón eléctrico, el Ministerio del Interior ha declarado la [emergencia de interés nacional](#) en el territorio de las comunidades autónomas de Andalucía, la Comunidad de Madrid, Castilla-La Mancha, Extremadura, Galicia, La Rioja, Región de Murcia y Comunitat Valenciana. Tanto las personas consumidoras de estos territorios, como el resto de afectadas por el apagón, tienen la consideración de personas consumidoras vulnerables.

Se recomienda consultar las páginas web de las autoridades para conocer la evolución del restablecimiento del suministro eléctrico: [Ministerio de Interior](#) y [Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico](#).

La cancelación de servicios de transporte, eventos o prestación de otros servicios, a consecuencia del corte masivo de energía eléctrica producido ayer, está previsto en la legislación de protección a las personas consumidoras. Te informamos de los derechos que te asisten ante las diferentes situaciones.

Para el ejercicio de los derechos de consumo se recomienda conservar cualquier documento acreditativo (facturas, tiques de compra, etc.).

### - Cancelaciones de servicios de transportes

En el caso de cancelación [vuelos](#), se tiene derecho a la información, asistencia y reembolso o transporte alternativo.

El reembolso del coste del billete debe hacerse en un plazo de siete días. La compañía aérea puede ofrecer un bono sustitutivo del importe, no siendo obligación de la persona consumidora aceptar este cambio, prevaleciendo el derecho de reembolso.

En relación con el derecho a un transporte alternativo, debe producirse lo más rápidamente posible y en condiciones de transporte comparables

Si la persona afecta considera que no se han respetado estos 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 los casos de afectaciones en la [circulación de trenes](#), Las compañías ferroviarias deben informar 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. Cuando se prevea un retraso en la llegada de más de 60 minutos o la cancelación del trayecto, la persona afectada podrá elegir inmediatamente:

- i) El reintegro 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 conducción por una vía alternativa al punto de destino final, en condiciones de transporte comparables, en la fecha posterior que convenga a la persona afectada.



Si el tren se encuentra bloqueado, la compañía ferroviaria tiene que organizar el transporte de las personas afectadas desde el punto donde se encuentre hasta la estación de partida, 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.

Para los [trayectos en autobús](#) que sean cancelados, las compañías deberán ofrecer a las personas afectadas la libre elección entre el reembolso del billete o una alternativa similar de viaje. El reembolso del importe del billete deberá efectuarse en un plazo de 14 días.

Para los [viajes por mar u otras vías navegables](#), las compañías también deben ofrecer a las personas afectadas la elección entre reembolso o viaje alternativo similar, debiendo realizar el reembolso en un plazo de 7 días.

Si el trayecto no hubiera sido cancelado, pero las personas afectadas no pudieran realizarlo, debido a problemas derivados del corte de suministro eléctrico, se recomienda comprobar los términos y condiciones del contrato para verificar si estas circunstancias están previstas y los potenciales derechos reconocidos en estas. En cualquier caso, las cancelaciones de servicios de transportes derivadas de la interrupción del suministro de servicio eléctrico tendrían la consideración de eventos de fuerza mayor, lo que no daría lugar a derechos de indemnización adicionales al derecho a reembolso aquí descrito o de los gastos derivados del deber de asistencia.

#### - **Cancelación de eventos**

La suspensión del evento dará derecho al reembolso de la totalidad de los pagos que se hubieran realizado.

La solicitud de devoluciones se realizará al proveedor de servicios a través del que se realizó la compra.

Si el evento no hubiera sido cancelado, pero las personas afectadas no pudieron acceder por problemas derivados del corte de suministro eléctrico, se recomienda comprobar los términos y condiciones del contrato para verificar si estas circunstancias están previstas y los potenciales derechos reconocidos en estas.

#### - **Provisión de suministros**

Si debido al corte de suministro eléctrico no se pudiesen prestar determinados servicios de provisión de suministros, de forma definitiva, nos encontramos ante un supuesto de “fuerza mayor”, por el que las partes del contrato quedan exoneradas de su cumplimiento.

Esto implica la devolución del importe a la persona usuaria o compradora de los importes abonados por suministros no entregados, recomendando revisar el correspondiente contrato por si el mismo incluyese derechos adicionales ante estas circunstancias.

En los servicios de **telecomunicaciones**, el operador deberá 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.



- **Comercio electrónico**

**a. Prohibición de subida de precios personalizados**

En los contratos celebrados a distancia o fuera del establecimiento comercial en los que se produzca una personalización del precio (como puede ser el caso de los servicios de hospedaje) en aquellas regiones en las que se haya declarado la emergencia de interés nacional (para este caso Andalucía, la Comunidad de Madrid, Castilla-La Mancha, Extremadura, Galicia, La Rioja, Región de Murcia y Comunitat Valenciana), esta personalización no podrá suponer un incremento del precio final de venta derivada de un incremento de la demanda como consecuencia de esta emergencia hasta que el fin de la misma sea decretada.

**b. Entrega de productos**

El plazo de entrega de bienes adquiridos por vía electrónica es de un máximo de 30 días, a partir de la celebración del contrato de compra de bienes, salvo que se hubiesen acordado otros plazos.

Si se incumpliera este plazo 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, debiendo el comerciante reembolsar todas las cantidades abonadas sin ninguna demora indebida.

- **Indemnización de los daños por la interrupción del suministro eléctricos**

Hasta que no se conozca el origen del apagón eléctrico, no podrán determinarse derechos adicionales a los descritos, para otras situaciones no contempladas en esta información, se recomienda consultar las pólizas de seguros contratadas, para conocer los derechos establecidos en supuestos de fuerza mayor o por interrupción del suministro eléctrico, como pueden ser posibles compensaciones por pérdida de alimentos o por daños en aparatos eléctricos.

En todo caso, 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 los derechos de las personas consumidoras y, en consonancia con la normativa de consumo, ofrezcan flexibilidad a las personas afectadas por la interrupción del suministro eléctrico 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.

29 de abril de 2025