



PARLAMENTO EUROPEO

2009 - 2014

---

*Comisión de Mercado Interior y Protección del Consumidor*

---

**2012/2067(INI)**

17.7.2012

## **OPINION**

de la Comisión de Mercado Interior y Protección del Consumidor

para la Comisión de Transportes y Turismo

sobre los derechos de los pasajeros en todos los modos de transporte  
(2012/2067(INI))

Ponente: Sirpa Pietikäinen

PA\_NonLeg

## SUGERENCIAS

La Comisión de Mercado Interior y Protección del Consumidor pide a la Comisión de Transportes y Turismo, competente para el fondo, que incorpore las siguientes sugerencias en la propuesta de resolución que apruebe:

1. Hace hincapié en que se garantiza un elevado nivel de protección del consumidor en el artículo 169 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea (TFUE) y en el artículo 38 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea;
2. Reitera que los derechos de los pasajeros deben tratarse como derechos de los consumidores; pide a la Comisión que garantice una aplicación coherente de estos derechos;
3. Insta a la Comisión a que mantenga continuas y extensas consultas con todas las partes interesadas del sector turístico, especialmente con consumidores y operadores, sobre la observancia de los derechos y las compensaciones a fin de garantizar que se adopte un único enfoque simplificado, uniforme y amplio de los derechos de los turistas como consumidores;
4. Destaca que los consumidores tienen derecho a un elevado nivel de protección mínima, equitativa y efectiva, independientemente del medio de transporte que utilicen; pide una mayor armonización de las disposiciones y los principios relacionados con los derechos de los pasajeros en los distintos medios de transporte – como el derecho a anular el desplazamiento si el viaje resulta perturbado, el derecho a elegir entre el reembolso o el transporte alternativo, el derecho a ayuda y asistencia en caso de gran retraso – a fin de reducir la fragmentación y corregir las contradicciones entre los distintos ámbitos de los derechos de los pasajeros; destaca que esta armonización no debería, de ninguna manera, comportar una reducción de los derechos existentes de los pasajeros, sino que debería corregir las contradicciones y armonizar estos derechos con las normas más exigentes; considera, en concreto, que las definiciones de retraso y cancelación no deberían provocar ninguna distorsión entre los derechos aplicables en los distintos modos de transporte;
5. Sugiere que se siga investigando si es aconsejable y viable establecer un reglamento único que comprenda todas las disposiciones y los principios relacionados con los derechos de los pasajeros, en especial de los pasajeros con discapacidad o con movilidad reducida;
6. Reconoce que con la entrada en vigor de los Reglamentos sobre el transporte por vías navegables<sup>1</sup> y sobre el transporte por autocar<sup>2</sup>, en diciembre de 2012 y marzo de 2013 respectivamente, la UE instaurará una área integrada de derechos de los pasajeros en todos los modos de transporte, por primera vez en el mundo; observa que será necesario que todos los Estados miembros apliquen plenamente, de manera concertada y coordinada, la legislación pertinente de la UE a fin de convertir la política de transportes de pasajeros de la UE con una estrategia puramente modal en una con una estrategia intermodal;

---

<sup>1</sup> DO L 334 de 17.12.2010, p. 1.

<sup>2</sup> DO L 55 de 28.2.11, p. 1.

7. Destaca que, una vez entren en vigor todos los reglamentos relativos a los derechos de los pasajeros, la Comisión, junto con los Estados miembros, debe llevar a cabo una evaluación inmediata de su aplicación en la práctica;
8. Observa que prácticas comerciales en vigor (tales como las tasas de facturación, las tasas de embarque prioritario, las tasas por pago con tarjeta y las tasas de equipaje) pueden comportar diferencias sustanciales entre el precio anunciado y el precio final, y hace hincapié, por consiguiente, en la transparencia relativa al precio total del billete y a lo que incluye, con objeto de que los pasajeros elijan con conocimiento de causa antes de adquirir billetes;
9. Hace hincapié en la necesidad de garantizar una aplicación y un cumplimiento efectivos de la legislación en materia de transparencia de los precios en consonancia con las disposiciones de la Directiva en materia de derechos de los consumidores<sup>1</sup>; aboga por la definición de servicios básicos de transporte de pasajeros que debe incluirse sistemáticamente en la tarifa básica, con independencia del modo de transporte;
10. Insta a la Comisión a que amplíe su actividad de supervisión a las páginas web de empresas y proveedores de servicios de transporte a fin de aumentar la transparencia para los pasajeros, en especial en lo relativo a las compras de billetes en Internet y a que vele por que no se engañe a los consumidores, por ejemplo prohibiendo el uso de casillas seleccionadas previamente o cargos adicionales sobre los cuales no se ha informado correctamente al principio; pide a la Comisión que presente directrices con ejemplos y evaluaciones de prácticas comerciales, como condiciones contractuales relativas a la transferibilidad de los billetes, las circunstancias de fuerza mayor, la prohibición de utilizar los billetes por separado y la manipulación inadecuada, el retraso y los daños sufridos por el equipaje, informando tanto a los consumidores como a las empresas de las cláusulas contractuales abusivas en el ámbito del transporte;
11. Opina que el núcleo duro de los servicios que deben incluirse en la tarifa básica deben cubrir como mínimo todos los costes operativos indispensables para el transporte de pasajeros (incluidos los relacionados con las obligaciones legales del transportista, por ejemplo en cuanto a la seguridad, la protección y los derechos de los pasajeros), todos los aspectos esenciales para viajar desde la perspectiva de los pasajeros (tales como la entrega de billetes y tarjetas de embarque y el transporte de un mínimo de equipaje y pertenencias) y todos los costes relacionados con el pago (tales como los costes por la utilización de tarjetas de crédito);
12. Observa que existe un problema con el Reglamento (CE) n° 261/2004<sup>2</sup>, en vigor, puesto que las compañías aéreas de fuera del EEE se niegan a abonar compensaciones a los pasajeros que vuelan desde terceros países hacia la Unión, cuando operan servicios de transporte aéreo en nombre de compañías aéreas del EEE; pide a la Comisión que resuelva esta situación aplicando el importante principio de que el operador de la UE con el que tiene un contrato el pasajero debe garantizar que se respeten los derechos de los pasajeros de la UE, incluso si el operador de la UE no es responsable del propio transporte de pasajeros;

---

<sup>1</sup> DO L 304 de 22.11.11, p. 64.

<sup>2</sup> DO L 46 de 17.2.04, p. 1.

13. Pide la plena aplicación, en todos los medios de transporte, en todos los Estados miembros y en todos los tipos de viajes transfronterizos, de los diez derechos de los pasajeros, tal y como los estableció la Comisión en su Comunicación; sugiere que, al llevar a cabo su campaña de sensibilización pública sobre los derechos de los pasajeros de la UE, la Comisión examine seriamente la posibilidad de adoptar la Carta de Derechos de los Ciudadanos, tal como se propone en la reciente opinión de la Comisión de Mercado Interior y Protección del Consumidor del Parlamento Europeo titulada «Informe sobre la ciudadanía de la UE 2010: la eliminación de los obstáculos a los derechos de los ciudadanos de la UE»; considera que la inclusión de los derechos de los pasajeros de la UE en este manual para los pasajeros de la Unión resultará fundamental para garantizar que estén plenamente informados sobre lo que tienen o no a su disposición en el marco de la legislación de la UE cuando experimentan problemas durante sus viajes;
14. Destaca la necesidad de garantizar la coherencia entre los diferentes aspectos de las legislaciones en materia de derechos de los pasajeros y de velar por que los pasajeros que adquieran solo el asiento estén protegidos de una manera igualmente eficaz en caso de insolvencia de una empresa o de pérdida de su licencia, como sucede actualmente con los pasajeros de un viaje combinado, a fin de evitar discriminaciones de pasajeros según el tipo de billete adquirido o la competencia desleal entre los distintos proveedores de servicios;
15. Insiste en que debe protegerse mejor a los pasajeros al utilizar varios modos de transporte sucesivos durante un único viaje y disponer de un único billete integrado, y que en tales circunstancias deben beneficiarse de los máximos derechos aplicables en cualquiera de estos modos de transporte;
16. Subraya la necesidad de garantizar que los pasajeros reciban información oportuna, exacta y completa sobre dichos derechos antes de comprar servicios de viaje y que tal información, especialmente sobre derechos y procedimientos para recibir ayuda en caso de grandes retrasos o cancelaciones y para solicitar compensaciones, esté disponible en las distintas fases del viaje y sea siempre accesible en el sitio web de la agencia de viajes; opina que los esfuerzos por dar a conocer los derechos de los pasajeros se podrían extender y combinar mediante la cooperación entre las autoridades nacionales, las organizaciones de consumidores, los organismos nacionales de ejecución, los transportistas, etc.; pide que se adopten medidas para fortalecer el papel de los centros de los consumidores a la hora de resolver problemas y conflictos de los consumidores, e incrementar los recursos asignados a los mismos, así como para garantizar que disponen de mecanismos eficaces para la resolución alternativa de disputas y de recursos colectivos con miras a proteger efectivamente los derechos de los pasajeros y a garantizar una compensación adecuada; invita a la Comisión a establecer plazos fijos para responder a las reclamaciones de los pasajeros que son idénticas para todos los modos de transporte; pide a la Comisión que cree un sitio web de asistencia único, disponible en todos los idiomas oficiales de la UE, para facilitar información sobre los derechos de los pasajeros ([www.travel.eu](http://www.travel.eu));
17. Considera que el cambio de enfoque modal a intermodal en cuanto a los derechos de los pasajeros de la UE solo tendrá éxito si los procedimientos de tramitación de reclamaciones accesibles, los mecanismos para la resolución alternativa de disputas y los centros de

reclamación de los consumidores cuentan con los recursos humanos y económicos necesarios y se encuentran plenamente interconectados, lo que permitirá a los pasajeros obtener reparaciones rápidas, económicas y convenientes en cuestiones relacionadas con la calidad del servicio y las condiciones que experimentan durante el viaje;

18. Señala especialmente a la atención los derechos de los consumidores que reservan viajes combinados, tanto en una agencia de viajes como personalmente en línea;
19. Pide el desarrollo de instrumentos a escala de la UE para asegurar una multimodalidad mejorada de servicios de transporte públicos transfronterizos eficientes, de gran calidad e interoperables, con vistas a condescender a la libre circulación de personas y la competitividad de dichos servicios frente al uso de vehículos privados; considera que los pasajeros transfronterizos deberían disponer de la posibilidad de adquirir un solo billete al viajar por más de dos países;
20. Pide un planteamiento integrador respecto a las personas con movilidad reducida, en especial las personas de edad avanzada; opina que debe tomarse en consideración toda la cadena de transporte a partir del domicilio y el regreso, incluido el acceso al transporte público; desea insistir en la necesidad de un sistema coherente de puntos focales para ayudar a las personas con movilidad reducida;
21. Espera que la Comisión, en su revisión de la Directiva sobre los viajes combinados<sup>1</sup> examine plenamente las repercusiones que el comercio electrónico y los mercados digitales tienen en el comportamiento de los consumidores dentro del sector turístico europeo; opina que la Comisión debe acelerar sus esfuerzos por mejorar la calidad y el contenido de la información que se facilita a los turistas, y que esta información debe ser fácilmente accesible y fiable para los consumidores;
22. Señala que a menudo no es posible improvisar soluciones sobre la marcha y que debe garantizarse que los transportistas disponen, en las terminales, del personal competente y de los instrumentos necesarios para permitir que los pasajeros elijan rápidamente;
23. Recalca que los transportistas deberían tener en cada terminal o aeropuerto desde el que operan al menos un representante y facilitar un mostrador de reclamaciones autorizado para tomar decisiones inmediatas en caso de perturbación del viaje;
24. Pide a la Comisión que proponga medidas para establecer procedimientos de tramitación de reclamaciones armonizados y accesibles, y medios de reparación que aseguren la protección efectiva de los derechos de los pasajeros y garanticen que estos reciban la compensación a la que tienen derecho de manera oportuna y eficiente;
25. Manifiesta su preocupación ante las dificultades a que hacen frente los pasajeros, en especial al atravesar fronteras, para conseguir la aplicación de sus derechos frente a las empresas que no los respetan; considera, en este sentido, que los organismos nacionales de ejecución independientes deben tener la tarea de mediar entre pasajeros y compañías a fin de que los pasajeros puedan obtener el respeto de sus derechos sin tener que asumir las costas judiciales; hace hincapié en que la cooperación entre estos organismos nacionales

---

<sup>1</sup> DO L 158 de 23.6.90, p. 59.

de ejecución sería muy necesaria con objeto de abordar las dificultades que experimentan los pasajeros que realizan un viaje transfronterizo y buscan obtener que se apliquen sus derechos;

26. Destaca que el cumplimiento de los derechos de los pasajeros en vigor debe ser una prioridad clave; pide a la Comisión que estudie la introducción de medidas complementarias para mejorar la aplicación y el cumplimiento de la legislación en materia de derechos de los pasajeros, por ejemplo, publicando y actualizando en su sitio web documentos informativos sobre los derechos de los pasajeros y promoviendo la difusión de mejores prácticas y la colaboración entre los Estados miembros, los organismos nacionales de ejecución, las organizaciones de consumidores y los transportistas; pide a los Estados miembros que desplieguen los recursos adecuados para garantizar una aplicación efectiva y la colaboración con organismos nacionales de ejecución en otros Estados miembros; destaca la importancia de mecanismos sancionadores y de compensación uniformes, efectivos, disuasorios y proporcionados con objeto de establecer la igualdad de condiciones y crear fuertes incentivos económicos para todos los actores implicados a la hora de cumplir las disposiciones en materia de derechos de los pasajeros;
27. Pide a la Comisión que clarifique la definición de «circunstancias extraordinarias» y presente directrices sobre lo que cubren estos términos, así como que incluya esta definición en futuras enmiendas de la legislación sobre los derechos de los pasajeros con objeto de evitar interpretaciones incorrectas de las circunstancias que han provocado cancelaciones o retrasos y de crear seguridad jurídica tanto en beneficio de los consumidores como de las empresas;
28. Subraya que los pasajeros con movilidad reducida o con discapacidad deben disponer de iguales oportunidades de transporte, así como acceso sin obstáculos y sin restricciones a las infraestructuras de transportes, vehículos, servicios de asistencia y a toda la información que necesiten;
29. Hace hincapié en la necesidad de garantizar una formación adecuada para el personal que se ocupa de pasajeros con discapacidad o con movilidad reducida y de armonizar los procedimientos de reserva, los procedimientos para solicitar asistencia y las políticas relativas a los controles de seguridad, en especial las políticas sobre el tratamiento de la movilidad y el material médico; hace hincapié en la necesidad de ofrecer una mejor información sobre estas cuestiones, en formato accesible, a partir del momento de la reserva y hasta que los pasajeros hayan llegado a su destino; hace hincapié en que no pueden aplicarse tasas adicionales o denegarse el embarque, salvo por estrictas razones de seguridad, con respecto a la discapacidad, movilidad reducida o material médico de una persona;
30. Pide a la Comisión que formule un conjunto general de normas relativas a la accesibilidad de las infraestructuras y servicios de transporte, incluidos aspectos tales como la emisión de billetes, información de viaje en tiempo real y servicios en línea, de manera que se garantice un acceso igual y sin restricciones para las personas con discapacidad a los productos y servicios en el sector del transporte.

## RESULTADO DE LA VOTACIÓN FINAL EN COMISIÓN

<b>Fecha de aprobación</b>	10.7.2012
<b>Resultado de la votación final</b>	+: 32 -: 0 0: 0
<b>Miembros presentes en la votación final</b>	Pablo Arias Echeverría, Adam Bielan, Cristian Silviu Buşoi, Sergio Gaetano Cofferati, Birgit Collin-Langen, Lara Comi, Anna Maria Corazza Bildt, António Fernando Correia de Campos, Cornelis de Jong, Vicente Miguel Garcés Ramón, Evelyne Gebhardt, Louis Grech, Philippe Juvin, Sandra Kalniete, Edvard Kožušník, Toine Manders, Hans-Peter Mayer, Sirpa Pietikäinen, Phil Prendergast, Mitro Repo, Robert Rochefort, Heide Rühle, Christel Schaldemose, Andreas Schwab, Catherine Stihler, Emilie Turunen, Barbara Weiler
<b>Suplente(s) presente(s) en la votación final</b>	Raffaele Baldassarre, Jürgen Creutzmann, María Irigoyen Pérez, Emma McClarkin, Anja Weisgerber