



28.9.2012

COMUNICACIÓN A LOS MIEMBROS

Asunto: Petición 1269/2011, presentada por Jürgen Köhler, de nacionalidad alemana, referente a lagunas en lo dispuesto sobre retrasos de equipaje en el Reglamento (CE) n° 889/2002 del Parlamento Europeo y del Consejo, sobre la responsabilidad de las compañías aéreas en caso de accidente

1. Resumen de la petición

El peticionario hace referencia a los problemas que surgen en relación con el pago de indemnizaciones por retraso de equipaje, porque las compañías aéreas se niegan a devolver los recibos originales. Muchos viajeros han suscrito un seguro privado que ofrece una indemnización superior a la que las compañías aéreas están obligadas a pagar a los afectados en virtud del Reglamento (CE) n° 889/2002/CE del Parlamento Europeo y del Consejo sobre la responsabilidad de las compañías aéreas en caso de accidente. Sin embargo, para poder cobrar la diferencia entre la indemnización de la compañía aérea y la de la compañía de seguros privada, las aseguradoras exigen que el asegurado presente los recibos originales de los gastos en que haya incurrido, que, de entrada, habrá tenido que presentar en la oficina de indemnizaciones de la compañía aérea. El peticionario cuestiona la legalidad de la retención de los recibos originales por las compañías aéreas y solicita al Parlamento Europeo que investigue si esta situación está en consonancia con el espíritu y la letra de la citada Directiva y con los principios de protección del consumidor de la UE.

2. Admisibilidad

Admitida a trámite el 5 de marzo de 2012. Se pidió a la Comisión que facilitara información (artículo 202, apartado 6, del Reglamento).

3. Respuesta de la Comisión, recibida el 28 de septiembre de 2012

Si bien el Reglamento (CE) n° 889/2002 establece una base para la responsabilidad de las

compañías aéreas en caso de pérdida o retraso del equipaje, no estipula un procedimiento estándar para la validación de una reclamación. Por lo tanto, los requisitos (incluido el de presentar recibos originales), variarán de una compañía aérea a otra.

Sin embargo, estos procedimientos deben estar en consonancia con la normativa de protección de los consumidores de la UE —que incluye la Directiva sobre las cláusulas abusivas en los contratos celebrados con consumidores¹ y la Directiva sobre las prácticas comerciales desleales²— así como con la legislación nacional aplicable en materia de procedimientos judiciales y medios de prueba.

La Directiva sobre las prácticas comerciales desleales, que prohíbe a los comerciantes utilizar prácticas engañosas o agresivas con los consumidores, obliga a las compañías a funcionar de acuerdo con requisitos de diligencia profesional y a no facilitar a los consumidores información falsa, no veraz o incompleta en una amplia gama de ámbitos, incluidos la asistencia posventa al cliente y la política de tratamiento de las reclamaciones. Asimismo, en el caso de que el comerciante haga una invitación a comprar, la Directiva lo obliga a facilitar la información de forma clara e inteligible y en el momento apropiado.

Por su parte, la Directiva sobre las cláusulas abusivas en los contratos celebrados con los consumidores establece que las cláusulas contractuales deben redactarse en términos claros y comprensibles y que se considerará abusiva aquella cláusula contractual que cause un desequilibrio entre las partes en detrimento del consumidor, por lo que carecerá de naturaleza vinculante.

En lo que se refiere a las infracciones de carácter transfronterizo, las prácticas comerciales desleales y las cláusulas contractuales abusivas serán competencia de la red europea establecida en el Reglamento (CE) n° 2006/2004 sobre la cooperación en materia de protección de los consumidores³. Este Reglamento instituye una red de autoridades encargadas de asegurar el cumplimiento de la normativa y les otorga poderes para detectar, investigar y poner fin a este tipo de infracciones.

Conclusión

La Comisión sugiere al peticionario que notifique a la autoridad nacional pertinente si considera que alguna compañía aérea está contraviniendo la legislación sobre prácticas comerciales desleales o sobre cláusulas contractuales abusivas. En la siguiente página web se relaciona una lista de autoridades nacionales competentes en asuntos de consumo (en inglés): [http://ec.europa.eu/consumers/empowerment/cons_networks_en.htm].

Cuando las infracciones de la legislación de la UE sobre prácticas comerciales desleales o cláusulas contractuales abusivas tengan carácter transfronterizo, las autoridades nacionales podrán decidir cooperar con la red de cooperación en materia de protección de los consumidores estipulada en el Reglamento (CE) n° 2006/2004.

¹ DO L 095, 21.4.1993, p. 29

² DO L 149, 11.06.2005, p. 22

³ DO L 364, 09.12.04, p. 1