



*OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR*

## **Directrices de la Comisión Europea en materia de derechos de los pasajeros ante la situación derivada del coronavirus**

La Comisión Europea ha publicado una Directrices interpretativas sobre los Reglamentos de la UE en materia de derechos de los pasajeros en el contexto de la situación derivada de la pandemia del coronavirus.

Su finalidad es aclarar cómo han de aplicarse determinadas disposiciones de la legislación de la UE en lo que respecta a los derechos que tienen los **pasajeros que viajan en avión, en tren, en autobús, en autocar o en barco, así como** las correspondientes **obligaciones de los transportistas, particularmente en lo relativo a las cancelaciones y los retrasos.**

### **Ámbito**

Las Directrices interpretativas se refieren concretamente a los siguientes Reglamentos:

- Reglamento (CE) nº 261/2004, de 11 de febrero de 2004, por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos, y se deroga el Reglamento (CEE) nº 295/91

- Reglamento (CE) nº 1371/2007, de 23 de octubre de 2007, sobre los derechos y las obligaciones de los viajeros de ferrocarril

- Reglamento (UE) nº 1177/2010, de 24 de noviembre de 2010, sobre los derechos de los pasajeros que viajan por mar y por vías navegables y por el que se modifica el Reglamento (CE) nº 2006/2004

- Reglamento (UE) nº 181/2011, de 16 de febrero de 2011, sobre los derechos de los viajeros de autobús y autocar y por el que se modifica el Reglamento (CE) nº 2006/2004

Se excluye la Directiva (UE) 2015/2302, relativa a los viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados.

### Derecho a elegir entre el reembolso y el transporte alternativo

Las circunstancias derivadas del brote de COVID-19 pueden influir en el derecho a elegir un transporte alternativo lo más rápidamente posible, pudiendo este retrasarse considerablemente o estar sujeto a una gran incertidumbre. El reembolso del precio del billete o un transporte alternativo en una fecha posterior que convenga al pasajero podrían ser opciones preferibles para este:

**Si el pasajero no puede viajar o quiere cancelar un viaje por iniciativa propia**, su derecho de reembolso depende del tipo de billete en función de lo especificado en los términos y condiciones del transportista. Asimismo, podrá utilizar los bonos que están ofreciendo varios transportistas para otro viaje con el mismo transportista dentro de un plazo establecido por este.

Sin embargo, **si es el transportista quien cancela el viaje y solo ofrece el bono**, sin dar opción de elección al pasajero entre el reembolso y transporte alternativo, dicho bono no podrá afectar al derecho del viajero a optar por el reembolso, si así lo prefiere.

## Derechos de los pasajeros aéreos (Reglamento (CE) nº 261/2004)

- **Derecho al reembolso o a un transporte alternativo:** (art. 5 del Reglamento) en caso de cancelación o retraso teniendo en cuenta las circunstancias del brote de COVID-19:

En cualquier caso, los pasajeros deben ser informados de los retrasos o de la incertidumbre vinculada a la elección del transporte alternativo en lugar del reembolso, y si el pasajero opta, no obstante, por un transporte alternativo lo más rápidamente posible, deberá considerarse que el transportista ha cumplido su obligación de información con el pasajero cuando haya comunicado por iniciativa propia, lo antes posible y a su debido tiempo, el vuelo disponible como transporte alternativo.

- **Derecho a atención:** el transportista aéreo encargado del vuelo también deberá ofrecer atención gratuitamente a los pasajeros afectados por cancelaciones de vuelos. Esta atención consistirá en **comida y refrescos** suficientes, en función del tiempo que sea necesario esperar; **alojamiento en un hotel**, en caso necesario, **y transporte al lugar de alojamiento**.

La compañía aérea debe cumplir la obligación de atención aun cuando la cancelación de un vuelo se deba a circunstancias extraordinarias, es decir, circunstancias que no podrían haberse evitado incluso si se hubieran tomado todas las medidas razonables.

Al no incluir ningún elemento que reconozca ninguna categoría específica de acontecimientos «especialmente extraordinarios», más allá de las «circunstancias extraordinarias» a que se refiere su art. 5.3, la compañía aérea no está exenta del cumplimiento de ninguna de sus obligaciones, incluidas las del citado art. 9, ni siquiera durante un período de tiempo prolongado.

- **Derecho a compensación:** la Comisión puntualiza que las decisiones que adoptan las autoridades competentes destinadas a contener la pandemia de COVID-19 no son inherentes al ejercicio normal de la actividad de las compañías aéreas, por lo que escapan a su control efectivo.

Por ello, dado que el art. 5.3 del Reglamento invalida el derecho a compensación si la anulación se debe a circunstancias extraordinarias que no podrían haberse evitado incluso si se hubieran adoptado todas las medidas razonables, este supuesto es el que tiene lugar cuando las autoridades públicas prohíben directamente determinados vuelos o impiden la circulación de personas, excluyendo, de facto, el vuelo en cuestión, o cuando la cancelación de un vuelo se produce en circunstancias en las que la correspondiente circulación de personas no esté totalmente prohibida, sino limitada a las personas que se benefician de exenciones.

También se considera legítimo que el transportista cancele el vuelo a su debido tiempo si el mismo queda vacío.

Por último, se estima que también se considera debida a circunstancias extraordinarias la cancelación de un vuelo si la compañía aérea demuestra que esta decisión estaba justificada por motivos de protección de la salud de la tripulación.

### **Derechos de los viajeros de ferrocarril (Reglamento (CE) nº 1371/2007)**

- **Derecho a ser informados:** las empresas ferroviarias y los proveedores de billetes deben proporcionar a los viajeros que lo soliciten información previa al viaje sobre cualquier actividad que pueda perturbar o retrasar los servicios, así como información también durante el viaje, incluyendo retrasos, protección y problemas de seguridad.

Además, en caso de interrupción del servicio ferroviario, las empresas ferroviarias y las autoridades competentes, responsables de los contratos ferroviarios de servicio público, deberán hacer pública dicha decisión antes de su aplicación.

- **Derecho al reintegro o a la continuación del viaje o conducción por vía alternativa:** Art. 16 del Reglamento, dada la posibilidad de retrasos considerables en la continuación del viaje o el recorrido por vía alternativa, la Comisión dispone que los pasajeros deben ser informados de los retrasos o de la incertidumbre al ofrecerles la posibilidad de elegir entre las dos posibilidades, pero que si optan por el mantenimiento del viaje o un transporte alternativo lo antes posible, se considerará que el transportista ha cumplido su obligación de información con respecto al pasajero si, por propia iniciativa, ha comunicado lo antes posible y a su debido tiempo el tren disponible para su continuación o transporte alternativo.

- **Derecho a obtener asistencia:** la empresa ferroviaria está obligada a cumplir las obligaciones de información y asistencia en caso de retraso incluso cuando la cancelación de un tren se deba a circunstancias como las relacionadas con la COVID-19.

- **Derecho a indemnización:** si los pasajeros no han optado por el reintegro, pero solicitan la continuación del viaje o un transporte alternativo, tienen también derecho a una indemnización.

Por retrasos de 60 a 119 minutos, la indemnización asciende al 25% del precio del billete, mientras que para los retrasos de 120 minutos o más, la indemnización es del 50% del precio del billete.

La existencia de circunstancias extraordinarias no afecta al derecho a indemnización de los pasajeros en caso de retrasos (incluidos los derivados de cancelaciones).

## Derechos de los viajeros de autobús (Reglamento (UE) nº 181/2011)

- **Derecho a ser informados:** los transportistas y los gestores de las estaciones, dentro de sus respectivos ámbitos de competencia, deberán facilitar a los pasajeros la información adecuada durante su viaje.

- **Derecho la continuación del viaje o transporte alternativo, o a reembolso:** dado que la continuación del viaje o el recorrido por vía alternativa «lo antes posible» puede implicar retrasos considerables en las circunstancias de la COVID-19, la Comisión estima que debe informarse a los pasajeros de los retrasos o de la incertidumbre al ofrecerles la posibilidad de elegir entre la continuación del viaje o la conducción por una vía alternativa, y el reembolso, pero que si optan por un transporte alternativo lo antes posible, se considerará que el transportista ha cumplido su obligación de información con respecto al pasajero si, por propia iniciativa, ha comunicado lo antes posible y a su debido tiempo el servicio disponible para su continuación o transporte alternativo.

- **Derecho a obtener asistencia:** cuando la salida de un servicio de larga distancia con una duración prevista de más de tres horas se cancele o se retrase más de 90 minutos, los viajeros tendrán derecho a refrigerios, comidas o refrescos, en proporción razonable al tiempo de espera, siempre que se disponga de ellos en el autobús o en la estación o puedan razonablemente proveerse.

El alojamiento debe proporcionarse si los pasajeros tienen que pernoctar hasta un máximo de dos noches, con un máximo de 80 euros por noche, y transporte hasta su alojamiento y vuelta a la terminal. El Reglamento no contiene ninguna disposición que permita concluir que el transportista puede quedar exento de ninguna de sus obligaciones, incluidas las de asistencia.

- **Derecho a indemnización:** el pasajero tiene derecho a una indemnización en las condiciones establecidas en el ar. 19.2 del Reglamento, cuyo importe es del 50% del precio del billete en caso de que el servicio sea cancelado, pero solo se concede si el transportista no ofrece al viajero la posibilidad de elegir entre el reembolso y el transporte alternativo.

### Derechos de los pasajeros de transporte por mar y por vías navegables (Reglamento (UE) nº 1177/2010)

- **Derecho a ser informados:** de conformidad con lo establecido en el art. 16 del Reglamento, debe informarse a los pasajeros de la situación lo antes posible, y en cualquier caso a más tardar 30 minutos después de la hora de salida programada, y se les informará también de la hora estimada de salida y de llegada tan pronto como esta información esté disponible.

- **Derecho a transporte alternativo o reembolso:** atendiendo a las circunstancias actuales del brote de COVID-19 y al alto grado de incertidumbre que afecta al tráfico marítimo y fluvial, la Comisión estima que debe informarse a los pasajeros de los retrasos o incertidumbres al ofrecerles la posibilidad de elegir entre un transporte alternativo y el reembolso, pero dispone que en caso de optar por un transporte alternativo en la primera ocasión que se presente, debe considerarse que el transportista ha cumplido su obligación de información con respecto al pasajero si comunica por iniciativa propia, lo antes posible y con la debida antelación, el servicio disponible para el transporte alternativo. Sin embargo, estima no aplicar a los buques de crucero las disposiciones sobre transporte alternativo y reembolso, así como las relativas a indemnización.

- **Derecho a obtener asistencia:** los pasajeros tienen derecho a obtener la asistencia establecida en el art. 17 del Reglamento, que prevé:

1) asistencia en forma de aperitivos, comida y refrescos, en función del tiempo de espera, siempre que estén disponibles o puedan suministrarse razonablemente;

2) alojamiento, si el pasajero precisa de una estancia de una o varias noches o una estancia suplementaria a la prevista, durante un máximo de tres noches y con un coste máximo de 80 euros por noche; y

3) transporte de ida y vuelta entre el lugar de alojamiento y la terminal portuaria.

- **Derecho a indemnización:** la Comisión detalla los supuestos en los que queda invalidado el derecho a indemnización por concurrir circunstancias extraordinarias tras declarar que las medidas adoptadas por las autoridades públicas para contener la pandemia de COVID-19 no son inherentes al ejercicio normal de la actividad de las compañías y escapan a su control efectivo.

Así, cuando las autoridades públicas prohíban tajantemente determinados servicios de transporte o impidan la circulación de personas de una manera que excluya, de hecho, el funcionamiento del servicio de transporte en cuestión, o si la cancelación se produce en circunstancias en las que la circulación de personas correspondiente no esté totalmente prohibida, sino limitada a las personas que se benefician de exenciones (por ejemplo, nacionales o residentes en determinado Estado).

También es legítima la cancelación del servicio de transporte con suficiente antelación si la nave o el buque quedaran vacíos, o cuando el transportista demuestre que estaba justificada por motivos de protección de la salud de la tripulación.