

ES

ES

ES



COMISIÓN DE LAS COMUNIDADES EUROPEAS

Bruselas, 4.12.2008  
COM(2008) 816 final

2008/0246 (COD)

Propuesta de

**REGLAMENTO DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO**

**relativo a 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 sobre la cooperación entre las  
autoridades nacionales encargadas de la aplicación de la legislación de protección de los  
consumidores**

{SEC(2008) 2950}

{SEC(2008) 2951}

## EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

### **1. ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA**

#### **1.1. Motivación y objetivos de la propuesta**

El proceso de liberalización del mercado del transporte marítimo de pasajeros se inició en 1986 y se consolidó en 1992 con la apertura de los mercados de transporte marítimo de los Estados miembros. No obstante, el proceso de apertura de un mercado no culmina hasta que los consumidores –y no sólo las empresas– son los máximos beneficiarios de esa situación. La efectividad de los derechos de los consumidores es un factor esencial para asegurar que la liberalización ofrece alternativas reales y permite a los usuarios cambiar con total confianza y siempre que lo desean de modo de transporte.

En el Libro Blanco titulado «La política europea de transportes de cara al 2010: la hora de la verdad»<sup>1</sup>, la Comisión Europea proyectaba fijar los derechos de los pasajeros de todos los modos de transporte, situando de ese modo a los usuarios en el núcleo de la política de transportes. La necesidad de intervenir en ese ámbito se puso nuevamente de relieve en la Comunicación de 16 de febrero de 2005 sobre la ampliación de los derechos de los pasajeros en la Unión Europea<sup>2</sup>, en la que la Comisión presentó su enfoque para la extensión de las medidas de protección de los pasajeros a todos los modos de transporte. En esa Comunicación, la Comisión determinaba ya los derechos que la Comunidad debía reforzar mediante su intervención, con independencia del modo de transporte de que se tratase.

Los pasajeros necesitan una serie de principios comunes a todos los modos de transporte que les permitan conocer de manera más inmediata sus derechos en caso de problema durante su viaje, cualquiera que sea el modo de transporte utilizado.

En el sector del transporte marítimo, la Comisión detectó la necesidad de reforzar los derechos siguientes: 1) medidas específicas en favor de las personas con movilidad reducida (PMR); 2) soluciones automáticas e inmediatas en caso de interrupción del viaje (grandes retrasos, cancelaciones o denegación de embarque); 3) obligaciones de información a los pasajeros, y 4) tramitación de las reclamaciones y medios de recurso.

La Comisión ha presentado ya una propuesta de Reglamento sobre la responsabilidad de los transportistas de pasajeros por mar o vías navegables en caso de accidente<sup>3</sup>.

#### **1.2. Transporte marítimo**

Veintidós de los veintisiete Estados miembros de la Unión Europea dan al mar. Cuatro de esos veintidós Estados miembros (Reino Unido, Irlanda, Malta y Chipre) son islas y ocho de ellos (Portugal, España, Francia, Italia, Grecia, Dinamarca, Suecia y Finlandia) tienen archipiélagos o grandes islas abundantemente pobladas. En los archipiélagos y en las regiones

---

<sup>1</sup> COM(2001) 370 de 12.9.2001.

<sup>2</sup> COM(2005) 46.

<sup>3</sup> En 2005, la Comisión presentó una propuesta de Reglamento sobre la responsabilidad en caso de muerte y lesiones, actualmente en fase de examen por el Consejo y el Parlamento Europeo: Propuesta de Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo sobre la responsabilidad de los transportistas de pasajeros por mar o vías navegables en caso de accidente (COM(2005) 592 final).

periféricas y ultraperiféricas de la Unión Europea, cuya integración en el entramado social y económico de la UE depende estrechamente de la existencia de un denso tráfico marítimo de pasajeros, no existen a menudo modos de transporte alternativos.

En los últimos treinta años, la movilidad ha experimentado una increíble expansión en Europa. Para millones de ciudadanos, la posibilidad de viajar se ha convertido en una realidad y la movilidad en una necesidad. Ese fenómeno se debe a toda una serie de factores entre los que destacan el crecimiento económico, la implantación del mercado interior, la reducción del coste de los viajes y la evolución hacia un espacio europeo sin fronteras interiores<sup>4</sup>. Como consecuencia directa de ese proceso, en 2006 transitaban 398 millones de personas por los puertos de la Unión Europea<sup>5</sup>.

La importancia del tráfico marítimo de pasajeros se refleja asimismo en el número de agentes económicos activos en el sector. Los mercados europeos de los transbordadores y los buques de carga rodada cuentan con unos 300 operadores, y Europa tiene aproximadamente 800 puertos de pasajeros. El transporte marítimo de pasajeros se distribuye de manera uniforme por toda Europa, disponiendo las tres zonas costeras de la Unión Europea (Mar Báltico, Mar del Norte y Mar Mediterráneo) de un número similar de rutas utilizadas por más de un millón de pasajeros al año.

### **1.3. Cuestiones abordadas**

El objetivo de la presente propuesta es fijar los derechos de los pasajeros marítimos nacionales e internacionales, incluidos los de las personas con discapacidad o con movilidad reducida, a fin de aumentar los alicientes del transporte marítimo y la confianza de los usuarios en ese modo, y crear una igualdad de condiciones entre los transportistas de los distintos Estados miembros y con respecto a otros modos de transporte. Los aspectos esenciales regulados por la propuesta son los siguientes:

- Accesibilidad, no discriminación y prestación de asistencia a las personas con discapacidad y a las personas con movilidad reducida.
- Obligaciones de los transportistas en caso de interrupción del viaje por cancelación o retraso.
- Obligación de informar de sus derechos a los pasajeros que viajen por mar o vías navegables.
- Tramitación de las reclamaciones.
- Disposiciones generales de aplicación.

## **2. ÁMBITO DE APLICACIÓN**

La presente propuesta regula los servicios comerciales nacionales e internacionales de transporte de pasajeros por mar y por vías navegables. Su finalidad es establecer unas normas mínimas de información a todos los pasajeros marítimos antes del viaje y durante el

---

<sup>4</sup> Artículo 2 del Tratado de la Unión Europea.

<sup>5</sup> Fuente: Eurostat. Debido al doble recuento, esa cifra equivale a unos 199 millones de pasajeros marítimos.

transcurso del mismo, regulando las cuestiones de las interrupciones de los viajes, las normas aplicables en caso de retraso, la tramitación de las reclamaciones y la prestación de asistencia a las personas con movilidad reducida. Para la solución de litigios, la presente propuesta de Reglamento contempla la creación de órganos independientes.

El marco jurídico vigente que encuadra el transporte marítimo se divide en las categorías siguientes: convenios internacionales; legislación europea (con su posterior incorporación al Derecho nacional); legislación nacional y acuerdos voluntarios.

En términos generales, la legislación internacional y europea vigente se centra esencialmente en las cuestiones de seguridad.

La principal referencia a las situaciones críticas aparece en la Directiva sobre los circuitos combinados<sup>6</sup>, aunque no refleja un enfoque totalmente armonizado, ya que el tratamiento desigual de los distintos pasajeros implicados en el mismo tipo de situación pueden dar lugar a una protección diferente.

La Directiva 2003/24/CE, por la que se modifica la Directiva 98/18/CE del Consejo sobre reglas y normas de seguridad aplicables a los buques de pasaje<sup>7</sup>, incluye requisitos específicos para las personas con movilidad reducida, especialmente en materia de acceso al buque, señales, sistemas de emisión de mensajes, alarmas y otros aspectos dirigidos a garantizar la movilidad a bordo del buque. La cuestión de la accesibilidad a los nuevos buques que realicen viajes internacionales se regula en la Recomendación de la Organización Marítima Internacional sobre el proyecto y las operaciones de los buques de pasaje para atender a las personas de edad avanzada o con discapacidad<sup>8</sup>.

En cuanto a las legislaciones nacionales, algunos Estados miembros de la UE disponen también de normativas específicas sobre los derechos de las personas con movilidad reducida en el sector del transporte y, en especial, en el sector marítimo. La mayor parte de esas reglas son aplicadas por las autoridades públicas y cubren en cierta medida el acceso de las personas con movilidad reducida al transporte marítimo. No obstante, es incierto el grado en que esas normas confieren en la práctica a dichas personas el derecho de exigir acceso al transporte marítimo y asistencia en caso necesario.

No obstante, otros servicios de transporte marítimo nacionales e internacionales están sujetos a normas de ámbito exclusivamente nacional en materia de no discriminación, asistencia, información, accesibilidad de los puertos y cuestiones similares. Las leyes de los Estados miembros ofrecen a los pasajeros soluciones divergentes con un nivel de protección variable. La asistencia prestada a las personas con discapacidad varía considerablemente de un Estado miembro a otro.

La presente propuesta refuerza los derechos de los consumidores al favorecer la transparencia de los precios y la no discriminación en las tarifas por motivos de nacionalidad o de residencia. Además, consagra el principio general de prohibir toda denegación de transporte a las personas con movilidad reducida. Se trata, en efecto, de una categoría de pasajeros que a

---

<sup>6</sup> Directiva 90/314/CEE, relativa a los viajes combinados, las vacaciones combinadas y los circuitos combinados. DO L 158 de 23.6.1990, p. 59.

<sup>7</sup> Directiva 2003/24/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 14 de abril de 2003, por la que se modifica la Directiva 98/18/CE del Consejo sobre reglas y normas de seguridad aplicables a los buques de pasaje (DO L 123 de 17.5.2003, p. 18).

<sup>8</sup> OMI MSC/Circ.735.

menudo no puede viajar en barco debido a la escasa accesibilidad de esos servicios y a la no prestación de la asistencia necesaria por parte de las compañías navieras. Se prohíbe por lo tanto toda discriminación por motivos de discapacidad o de movilidad reducida a la hora de reservar un viaje marítimo o de embarcar.

### **3. COHERENCIA CON OTRAS POLÍTICAS Y OBJETIVOS DE LA UE**

La propuesta de Reglamento contribuirá a la consecución de los objetivos del Tratado ya que asegura un mayor nivel de protección de los consumidores, lucha contra la discriminación y la exclusión social de las personas con discapacidades y permite a los ciudadanos europeos extraer el máximo provecho de las oportunidades que ofrece el mercado interior.

El establecimiento y refuerzo de los derechos de los pasajeros refleja la consideración altamente prioritaria conferida por el Tratado de Ámsterdam a la protección de los consumidores. En su Comunicación titulada «Estrategia comunitaria en materia de política de los consumidores 2007-2013: Capacitar a los consumidores, mejorar su bienestar y protegerlos de manera eficaz»<sup>9</sup>, la Comisión afirma que una de sus prioridades es hacer de los consumidores el núcleo de otras políticas de la UE. La Comunicación señala que se han realizado progresos en cuanto a la integración de los intereses de los consumidores en las políticas de la UE para diversos sectores, entre ellos el del transporte aéreo. El objetivo es tomar estos logros como punto de partida para que la integración de los intereses de los consumidores sea más sistemática. Por ese motivo, la Comisión se propone extender a otros modos de transporte los derechos de los pasajeros desarrollados en el sector de la aviación, especialmente en lo que respecta a los pasajeros con movilidad reducida.

La propuesta relativa a los derechos de los pasajeros de los servicios de transporte marítimo es coherente con el objetivo de lucha contra la exclusión social habida cuenta de que establece el principio de no discriminación y la necesidad de prestar asistencia a las personas con discapacidad. La propuesta se ajusta asimismo al artículo 21 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, que como principio general prohíbe toda discriminación ejercida por razón de sexo, raza, color, orígenes étnicos o sociales, características genéticas, lengua, religión o convicciones, opiniones políticas o de cualquier otro tipo, pertenencia a una minoría nacional, patrimonio, nacimiento, discapacidad, edad u orientación sexual. Además, enlaza con lo dispuesto en el artículo 13 del Tratado CE, que permite a la Comunidad luchar contra la discriminación en los sectores de competencia comunitaria. La propuesta se ajusta también a la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, firmado por todos los Estados miembros y por la Comunidad Europea.

El artículo 12 del Tratado CE exige que se prohíba toda discriminación por razón de nacionalidad. Por lo tanto, también en el sector marítimo y sin perjuicio de las obligaciones de servicio público que requieran tarifas sociales, las condiciones de los contratos y las tarifas aplicadas por los transportistas u otros proveedores de billetes se ofrecerán a todos los usuarios sin discriminación alguna basada en la nacionalidad o el lugar de residencia del cliente final o en el lugar de establecimiento de los proveedores de billetes en la Comunidad.

La política de consumidores de la UE ocupará un lugar central en la próxima fase del mercado interior, según lo establecido en la Comunicación de la Comisión al Consejo Europeo de

---

<sup>9</sup> COM(2007) 99.

primavera sobre la revisión del mercado único<sup>10</sup>. El mercado único aporta a los consumidores beneficios consistentes en la ampliación de la selección de productos disponibles, el abaratamiento de los precios de estos productos y la posibilidad de recibir una protección adecuada.

Desde ese punto de vista, el establecimiento de los derechos de los pasajeros que viajen por mar o vías navegables complementará los progresos alcanzados en el sector del transporte en el contexto del mercado único europeo. La presente propuesta asegura que los pasajeros marítimos disfruten de un mayor grado de protección que les permita aprovechar plenamente, con toda confianza, las ventajas que les ofrece el mercado único.

#### **4. CONSULTA DE LAS PARTES INTERESADAS**

##### **4.1. Consulta pública**

En 2006, la Comisión Europea abrió una consulta pública sobre los derechos de los pasajeros marítimos, parcialmente centrada en la protección de los derechos de las personas con movilidad reducida durante los viajes por mar y por vías navegables. Los resultados de esa consulta se publicaron en el sitio web de la DG TREN el 6 de diciembre de 2006 y se completaron con las conclusiones de la reunión celebrada el 18 de enero de 2007 por los interesados y los responsables de la citada DG.

Los participantes en la consulta manifestaron de forma prácticamente unánime que debería existir un nivel mínimo común de protección de los derechos de los pasajeros en toda la UE, con independencia del modo de transporte utilizado o de si el viaje se realiza íntegramente dentro de un solo Estado miembro o atraviesa fronteras interiores o exteriores. Se subrayó que los pasajeros marítimos se encuentran a menudo entre los miembros más vulnerables de la sociedad, que no están acostumbrados a presentar reclamaciones o a hacer valer sus derechos o no tienen los medios necesarios para ello.

Las contribuciones recibidas han puesto de manifiesto la existencia de una clara división entre los operadores marítimos y sus asociaciones y federaciones, por un lado, y las asociaciones de defensa de los consumidores, por otro, si bien ambas partes convienen en la necesidad de disponer de unas condiciones mínimas comunes. Por lo general, los operadores solamente consideran necesario un nivel de regulación comunitaria limitado, mientras que las asociaciones de defensa de los consumidores reclaman una amplia carta de derechos para los pasajeros, máxime cuando se trate de pasajeros con movilidad reducida. La mayoría de las respuestas de los gobiernos de los Estados miembros eran favorables al aumento de la protección en el sector mediante la intervención de la UE.

Por lo que respecta a los derechos de las personas con movilidad reducida, la mayoría de los participantes en la consulta -incluidos todos los Estados miembros y las autoridades locales- consideraron que debían regirse por cuatro principios idénticos (no discriminación, acceso, asistencia e información adecuada), con independencia del modo de transporte utilizado pero teniendo en cuenta las características específicas de cada uno de ellos.

---

<sup>10</sup> Un mercado único para los ciudadanos, Informe intermedio destinado al Consejo Europeo de primavera de 2007, Bruselas, COM(2007) 60, 21.2.2007.

Todos los participantes en la consulta se expresaron unánimemente sobre el punto siguiente: los costes adicionales de las medidas de aumento de la accesibilidad y de mejora de la asistencia a las personas con movilidad reducida no deben ser únicamente soportadas por esos ciudadanos.

En la reunión celebrada el 18 de enero de 2007 por los interesados y los servicios de la DG TREN, ninguno de los presentes puso en duda, cuando se mencionó explícitamente, la necesidad de regulación legal y armonización a nivel de la UE.

No obstante, los distintos consultados tienen percepciones diferentes en cuanto a la escala del problema en ciertos aspectos como la información, la accesibilidad y la ejecución.

#### **4.2. Obtención y utilización de asesoramiento técnico**

En octubre de 2006, la Comisión recibió un dictamen del Foro Europeo de la Energía y el Transporte que reflejaba un vivo interés por la adopción de medidas comunitarias en el ámbito de los derechos de los pasajeros marítimos.

La Comisión ha tenido también en cuenta el estudio independiente encargado por la DG TREN en 2005-2006: «Análisis y evaluación del nivel de defensa de los derechos de los pasajeros en el sector del transporte marítimo de la UE». Ese estudio examinaba, además de los derechos de los pasajeros afectados por interrupciones de los viajes, la cuestión de la defensa de los derechos de las personas con movilidad reducida.

Según las conclusiones generales del estudio, la protección de los pasajeros no es plenamente satisfactoria debido, entre otros factores, a la falta de uniformidad en cuanto al alcance y el grado de defensa de sus derechos; la inexistencia de un marco que incluya soluciones inmediatas y predefinidas para los supuestos de cancelaciones y retrasos, y la falta de información a los pasajeros en cuanto a sus derechos en caso de situación crítica.

Además, por lo que respecta a la protección de las personas con movilidad reducida, se han constatado considerables diferencias entre Estados miembros; en general, su situación admite bastantes mejoras, especialmente en materia de accesibilidad de los puertos y los buques, no discriminación y asistencia.

#### **4.3. Evaluación de impacto**

La evaluación de impacto llevada a cabo de conformidad con las directrices vigentes abarcó esencialmente los principios de indemnización y asistencia en caso de cancelaciones y retrasos y las reglas de accesibilidad, no discriminación y asistencia a las personas con discapacidad y a las personas con movilidad reducida; las normas de calidad y las obligaciones en materia de información, así como las disposiciones para la tramitación de las reclamaciones y para la vigilancia del cumplimiento de las normas.

Se evaluaron cuatro opciones:

- *statu quo*: abstención de toda intervención de la UE y mantenimiento de las legislaciones nacionales vigentes;
- acuerdos voluntarios (intercambio de las mejores prácticas) elaborados y adoptados por los operadores de los buques con el fin de mejorar la situación de los pasajeros que viajen por mar o por vías navegables;

- desarrollo de un sistema comunitario de coordinación e intercambio de las mejores prácticas para mejorar las legislaciones nacionales vigentes;
- intervención legislativa comunitaria (mediante, por ejemplo, un Reglamento) que consolide y amplíe los derechos de las personas que viajen en barco.

Resumen de los resultados de la evaluación de impacto:

Por lo que respecta al principio de no discriminación y prestación de asistencia a las personas con discapacidad y a las personas con movilidad reducida, opción 4: la intervención legislativa comunitaria para ampliar los derechos de las personas que viajan en barco se ha seleccionado como mejor solución.

La opción consistente en el establecimiento de un sistema exhaustivo se considera más eficaz en lo que respecta a las obligaciones de asistencia e información en caso de interrupción del viaje. El aumento de la protección de los pasajeros desembocará en la prestación de mejores servicios.

Adjuntos a la presente propuesta de Reglamento figuran el informe de la evaluación de impacto y sus anexos.

## **5. ASPECTOS JURÍDICOS**

### **5.1. Base jurídica**

La base jurídica de la presente propuesta radica en los artículos 71 y 80 del Tratado constitutivo de la Comunidad Europea, a los que se aplica el procedimiento de codecisión.

### **5.2. Instrumentos elegidos**

El objetivo primordial de la propuesta es asegurar un nivel adecuado de protección de los pasajeros marítimos en general y de los pasajeros con movilidad reducida en particular. Las normas fijadas en la presente propuesta deberán aplicarse de forma uniforme y efectiva en toda la Unión Europea con el fin de garantizar un nivel adecuado de protección a los pasajeros marítimos y una igualdad de condiciones a los transportistas. Según lo acordado por los legisladores europeos, los mecanismos de correulación o autorregulación «no serán aplicables cuando estén en juego los derechos fundamentales o se trate de opciones políticas importantes, o en situaciones en que deban aplicarse uniformemente las normas en todos los Estados miembros»<sup>11</sup>. Por su aplicabilidad directa, el reglamento se considera el instrumento más apropiado para asegurar la correcta aplicación de las normas en todos los Estados miembros. La Comunidad ya ha escogido el reglamento como instrumento legal más adecuado para la protección de los pasajeros aéreos y ferroviarios, y de esa misma forma pretende conseguir unos derechos exigibles y equivalentes para los pasajeros marítimos.

### **5.3. Principio de subsidiariedad**

La protección de los pasajeros constituye un problema a escala europea que requiere una solución a nivel comunitario. La liberalización del mercado y la necesidad de tener en cuenta

---

<sup>11</sup> Acuerdo Interinstitucional «Legislar mejor» del Parlamento Europeo, el Consejo y la Comisión (2003/C 321/01), punto 17.

los intereses de los consumidores, especialmente los de las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida, son dos aspectos complementarios del mercado interior. El objetivo esencial de la propuesta es asegurar que los pasajeros marítimos disfrutaran de los mismos derechos y del mismo nivel de protección en toda la Unión Europea. Habida cuenta de la dimensión internacional de este modo de transporte, es imposible que un único Estado miembro o un grupo de Estados miembros resuelvan satisfactoriamente los problemas que se plantean en relación con los servicios de transporte de pasajeros. Está pues justificada la intervención comunitaria.

#### **5.4. Principio de proporcionalidad**

La Comisión es consciente de los peligros que encierra una reglamentación excesiva y desea mantener el énfasis otorgado por el Consejo Europeo de Lisboa a la simplificación del marco regulador.

La Comisión ha limitado sus propuestas a los sectores que requieren normas comunitarias específicas, evitando los ámbitos en los que la autorregulación resulta más eficaz. La propuesta se circunscribe por lo tanto a los sectores donde la necesidad de intervención comunitaria es evidente y se halla ampliamente reconocida. Es por consiguiente proporcionada al objetivo perseguido y adecuada a las circunstancias en las que se aplica. A falta de armonización, los pasajeros disfrutarían de derechos dispares en el mejor de los casos y carecerían de toda protección jurídica en el peor de ellos. Además, en sus viajes por cualquier parte de Europa, tropezarían con serias dificultades a la hora de conocer sus derechos y, por lo tanto, de exigir el respeto de los mismos.

#### **5.5. Aplicación de la legislación**

Los pasajeros marítimos, en general, y los pasajeros marítimos con discapacidades o con movilidad reducida, en particular, se hallan en una posición de debilidad cuando los operadores marítimos incumplen sus obligaciones. La Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad contempla la posibilidad de que todos los que aleguen haber sido víctimas de la violación de sus disposiciones por algún Estado parte presenten una comunicación a tal efecto. La elaboración de nuevas normas comunitarias dispensará por lo tanto una protección jurídica uniforme más efectiva en toda la UE.

Ello requerirá la estricta observancia del reglamento propuesto. Con ese fin, la propuesta de la Comisión incluye un artículo que requiere a los Estados miembros la imposición de sanciones por el incumplimiento de las normas y la designación de organismos responsables de la aplicación del reglamento y de la tramitación de las reclamaciones de los pasajeros. Esas disposiciones comparten enfoque con los actos legislativos siguientes: el Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo relativo al establecimiento de las normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y anulación o gran retraso de los vuelos; El Reglamento sobre los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida en el transporte aéreo, y el Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo sobre los derechos y las obligaciones de los viajeros internacionales de ferrocarril.

#### **5.6. Espacio Económico Europeo y Suiza**

El Reglamento propuesto presenta interés para el Espacio Económico Europeo y debe extenderse al mismo. La propuesta es asimismo pertinente para Suiza.

## **6. DISPOSICIONES DE LA PROPUESTA**

### Capítulo I Disposiciones generales

El artículo 1 determina el objeto del Reglamento.

El artículo 2 define su ámbito de aplicación.

El artículo 3 contiene las definiciones aplicables a efectos del Reglamento.

El artículo 4 trata de la celebración de los contratos de transporte que dan lugar a los derechos consagrados en la presente propuesta y establece condiciones contractuales no discriminatorias.

El artículo 5 excluye toda posibilidad de renuncia a los derechos establecidos por el Reglamento.

### Capítulo II Derechos de las personas con discapacidad y de las personas con movilidad reducida

El artículo 6 consagra el principio general que prohíbe la denegación de embarque a las personas con movilidad reducida.

El artículo 7 dispone que esa regla debe entenderse sin perjuicio de determinadas excepciones y exenciones, concretamente las que establezca la ley por motivos de seguridad debidamente justificados.

El artículo 8 fija las reglas generales de accesibilidad para las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida.

El artículo 9 establece el derecho de asistencia en los puertos para las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida, designa al organismo responsable de esa asistencia y determina las modalidades de financiación de la misma. Rige un principio fundamental: la asistencia no debe suponer ningún coste adicional para las personas con movilidad reducida.

El artículo 10 determina el derecho de asistencia cuando no haya puerto, en referencia al artículo 9.

El artículo 11 establece también el principio fundamental de que la asistencia prestada a bordo de los buques a las personas con movilidad reducida debe ser gratuita.

El artículo 12 establece los principios por los que se rige la asistencia en los puertos, que incluye el alojamiento de los animales de asistencia y las disposiciones en materia de tránsito. A fin de ofrecer en todo momento una asistencia de calidad a las personas con movilidad reducida, el artículo impone también a esas personas ciertas obligaciones relativas a los plazos de reserva por anticipado.

El artículo 13 trata de la transmisión de información a terceros. A fin de ofrecer asistencia de calidad a las personas con movilidad reducida, los operadores (o las autoridades portuarias, si aquéllos deciden subcontratar con ellas las actividades de asistencia) deben ser informados de sus necesidades especiales con antelación al viaje. Este artículo establece las disposiciones

aplicables a la transmisión de esa información y los plazos que deben respetarse para la creación de obligaciones exigibles a los operadores en virtud del presente Reglamento.

El artículo 14 trata de las normas de calidad de la asistencia que han de fijar los transportistas.

El artículo 15 establece los requisitos necesarios para asegurar la adecuada formación del personal en materia de atención a las personas con discapacidad.

El artículo 16 establece el derecho a indemnizaciones por la pérdida o el deterioro de sillas de ruedas u otro equipo de movilidad durante su manipulación en los puertos o a bordo de los buques.

### Capítulo III Obligaciones de los transportistas en caso de interrupción del viaje

El artículo 17 establece la obligación de suministrar información en caso de interrupción del viaje.

El artículo 18 otorga a los pasajeros derecho de asistencia en caso de retraso o cancelación del servicio. Esa asistencia incluye comidas, alojamiento y transporte, con especial atención a las personas con discapacidad y a las personas con movilidad reducida.

El artículo 19 otorga a los pasajeros el derecho a un transporte alternativo o al reembolso del importe abonado si el retraso es superior a un periodo determinado o si se produce la cancelación de los servicios.

El artículo 20 fija el derecho a indemnización en caso de interrupción del viaje. Además, ese artículo determina el plazo en el que debe abonarse la indemnización, así como las modalidades para su pago.

El artículo 21 abre la vía para la reclamación de indemnizaciones más importantes.

El artículo 22 establece incentivos para que los transportistas adopten medidas dirigidas a ampliar los derechos de los pasajeros y a mejorar la calidad del servicio.

### Capítulo IV Información a los pasajeros y tramitación de las reclamaciones

El artículo 23 confiere a todos los pasajeros el derecho general de recibir información sobre su viaje.

El artículo 24 exige a los transportistas, transportistas ejecutores y organismos gestores de los puertos que faciliten a los pasajeros información sobre los derechos que les confiere el presente Reglamento.

El artículo 25 determina las reglas del procedimiento de tramitación de las reclamaciones.

### Capítulo V Aplicación y organismos nacionales de aplicación

El artículo 26 determina una serie de disposiciones para la aplicación del presente Reglamento y, en particular, requiere a los Estados miembros que designen a los organismos nacionales de aplicación a los que pueden recurrir los pasajeros en caso de presunta violación de los derechos recogidos en la presente propuesta de Reglamento.

El artículo 27 requiere a los organismos de aplicación que publiquen un informe anual de actividad.

El artículo 28 establece el principio de cooperación entre organismos nacionales de aplicación.

El artículo 29 exige a los Estados miembros la adopción de sanciones disuasorias en caso de quebrantamiento de los derechos de los pasajeros.

#### Capítulo VI Disposiciones finales

El artículo 30 dispone que la Comisión presente al Consejo y al Parlamento un informe sobre la aplicación del Reglamento a los tres años de su entrada en vigor.

El artículo 31 introduce la modificación del Reglamento (CE) n° 2006/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo sobre la cooperación entre las autoridades nacionales encargadas de la ejecución de las leyes de protección de los consumidores.

El artículo 32 establece las fechas de entrada en vigor (a los 20 días de su publicación en el Diario Oficial de la Unión Europea) y de aplicación (un año después de esa fecha) del Reglamento.

El anexo I determina el derecho a reembolso o a transporte alternativo en caso de reserva anticipada por parte de una persona con discapacidad o con movilidad reducida a la que se haya denegado el embarque por su discapacidad o su movilidad reducida.

El anexo II define el alcance de la asistencia que puede prestarse en los puertos a las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida.

El anexo III define el alcance de la asistencia que puede prestarse a bordo de los buques a las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida.

El anexo IV trata del contenido de la formación en materia de atención a las personas discapacitadas.

Propuesta de

**REGLAMENTO DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO**

**relativo a los derechos de los pasajeros que viajan por mar y por vías navegables y por el que se modifica el Reglamento (CE) n° 2006/2004 sobre la cooperación entre las autoridades nacionales encargadas de la aplicación de la legislación de protección de los consumidores**

**(Texto pertinente a efectos del EEE)**

EL PARLAMENTO EUROPEO Y EL CONSEJO DE LA UNIÓN EUROPEA,

Visto el Tratado constitutivo de la Comunidad Europea y, en particular, su artículo 71, apartado 1, y su artículo 80, apartado 2,

Vista la propuesta de la Comisión<sup>12</sup>,

Visto el dictamen del Comité Económico y Social Europeo<sup>13</sup>,

Visto el dictamen del Comité de las Regiones<sup>14</sup>,

De conformidad con el procedimiento establecido en el artículo 251 del Tratado<sup>15</sup>,

Considerando lo siguiente:

- (1) La Comunidad debe orientar su intervención en el sector del transporte marítimo a garantizar, entre otros objetivos, un alto nivel de protección de los pasajeros comparable al de otros modos de transporte. Además, han de tenerse plenamente en cuenta las exigencias de la protección de los consumidores en general.
- (2) Habida cuenta de que el pasajero marítimo es la parte vulnerable del contrato de transporte, es necesario salvaguardar los derechos de esos pasajeros con independencia de su nacionalidad o lugar de residencia en la Comunidad.
- (3) El mercado único de servicios de transporte de pasajeros por mar y vías navegables debe beneficiar al conjunto de los ciudadanos. Por consiguiente, las personas con discapacidad o con movilidad reducida por motivos de discapacidad, edad o cualquier otro factor deben tener las mismas oportunidades que los demás ciudadanos de utilizar los servicios comerciales de transporte de pasajeros por mar y vías navegables. Las personas con discapacidad o con movilidad reducida tienen el mismo derecho que

---

<sup>12</sup> DO C [...], [...], p. [...].

<sup>13</sup> DO C [...], [...], p. [...].

<sup>14</sup> DO C [...], [...], p. [...].

<sup>15</sup> DO C [...], [...], p. [...].

todos los demás ciudadanos a la libertad de circulación, la libertad de elección y la no discriminación.

- (4) De conformidad con el artículo 9 de la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y a fin de asegurar que las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida disfrutaran de unas oportunidades de viajar por mar y por vías navegables comparables a las de los demás ciudadanos, es preciso fijar normas que impidan su discriminación y les garanticen asistencia durante esos viajes. No debe por lo tanto denegarse el transporte a esas personas alegando su discapacidad o su movilidad reducida, salvo cuando existan motivos justificados por razones de seguridad y establecidos en la ley. Dichas personas deberán disponer de asistencia en los puertos, en los puntos de embarque y desembarque cuando no haya puerto y a bordo de los buques de pasaje. Los objetivos de inclusión social exigen que esa asistencia sea gratuita. Los transportistas deberán determinar las normas de accesibilidad, de preferencia mediante el sistema de normalización europea.
- (5) A la hora de determinar el diseño de los nuevos puertos y terminales, cuando los haya, o cuando se efectúen reformas importantes, los organismos gestores de los puertos y los transportistas deberán tener en cuenta siempre que sea necesario las necesidades de las personas con discapacidad y de las personas con movilidad reducida. Del mismo modo, los transportistas deberán tener en cuenta esas necesidades a la hora de determinar el diseño de los buques de pasaje nuevos y a la hora de reformar los existentes de conformidad con la Directiva 98/18/CE del Consejo, de 17 de marzo de 1998, sobre las reglas y normas de seguridad aplicables a los buques de pasaje<sup>16</sup>.
- (6) La asistencia dispensada en los puertos situados en el territorio de un Estado miembro sujeto a las disposiciones del Tratado debe, entre otras cosas, permitir a las personas con discapacidad y a las personas con movilidad reducida desplazarse desde un punto designado de llegada al puerto hasta el buque de pasaje, y desde el buque de pasaje hasta un punto designado de salida del puerto, incluido el embarque y el desembarque.
- (7) La asistencia debe financiarse de forma que los costes se distribuyan equitativamente entre todos los pasajeros que recurran a los servicios de un transportista determinado y con la finalidad de evitar todo factor que desincentive el transporte de las personas con discapacidad y de las personas con movilidad reducida. Se considera que el método de financiación más eficaz es la imposición de una tasa integrada en el precio básico del billete a cada pasajero que utilice los servicios de un transportista determinado. Esas tasas deberán determinarse y aplicarse de forma totalmente transparente.
- (8) Al organizar la prestación de asistencia a las personas con discapacidad y a las personas con movilidad reducida y la formación del personal asistente, los transportistas deberán tener en cuenta la Recomendación de la Organización Marítima Internacional sobre el proyecto y las operaciones de los buques de pasaje para atender a las personas de edad avanzada o con discapacidad<sup>17</sup>.

---

<sup>16</sup> DO L 144 de 15.5.1998, p. 1.

<sup>17</sup> OMI – Comité de Seguridad Marítima, Circ. 735 de 24 de junio de 1996 en el momento de adopción del presente Reglamento.

- (9) Los pasajeros deben ser adecuadamente informados en caso de cancelación o retraso de algún servicio. Esa información debería permitir a los pasajeros tomar las medidas oportunas y, en caso necesario, obtener información sobre las conexiones alternativas.
- (10) Es preciso mitigar las molestias sufridas por los pasajeros como consecuencia de la cancelación o el grave retraso de su viaje. Con ese fin, es necesario atender adecuadamente a los pasajeros, quienes deberán poder cancelar su viaje y obtener el reembolso de los billetes o un transporte alternativo en condiciones satisfactorias.
- (11) En caso de retraso o cancelación de algún servicio, los transportistas deberán prever el pago a los pasajeros de indemnizaciones basadas en un porcentaje del precio del billete, salvo cuando el retraso o la cancelación se deban a circunstancias excepcionales imposibles de evitar, incluso tras la adopción de todas las medidas oportunas.
- (12) Los transportistas deben cooperar a fin de adoptar las medidas a nivel nacional o europeo oportunas para mejorar la asistencia a los pasajeros cuyo viaje se haya visto interrumpido, especialmente en caso de grave retraso.
- (13) El presente Reglamento debe entenderse sin perjuicio de los derechos de los pasajeros establecidos por la Directiva 90/314/CEE del Consejo relativa a los viajes combinados, las vacaciones combinadas y los circuitos combinados<sup>18</sup>. El presente Reglamento no será aplicable en caso de que un circuito combinado se cancele por motivos ajenos a la cancelación del servicio de transporte marítimo.
- (14) Los pasajeros deben ser plenamente informados de los derechos que les confiere el presente Reglamento a fin de poder ejercitarlos efectivamente. Los derechos de los pasajeros que viajen por mar o por vías navegables deben incluir la recepción de información sobre el servicio antes del viaje y durante su transcurso. Toda la información esencial que se facilite a esos pasajeros debe presentarse también en formatos alternativos inteligibles para las personas con discapacidad o con movilidad reducida.
- (15) Los pasajeros deben poder ejercitar sus derechos mediante los procedimientos adecuados de reclamación habilitados por los transportistas o, en su caso, mediante la presentación de reclamaciones al organismo u organismos designados con tal fin por el Estado miembro correspondiente.
- (16) Las reclamaciones relativas a la asistencia prestada en un puerto o en un punto de embarque o desembarque deben elevarse al organismo o a los organismos designados para la aplicación del presente Reglamento por el Estado miembro donde esté situado ese puerto. Las reclamaciones relativas a la asistencia prestada por un transportista en el mar deben elevarse al organismo u organismos designados para la aplicación del presente Reglamento por el Estado miembro que haya otorgado la licencia de operador al citado transportista. El organismo designado para la aplicación del presente Reglamento debe tener las facultades y la capacidad necesarias para investigar cada una de las reclamaciones recibidas y para facilitar la solución extrajudicial de los litigios.

---

<sup>18</sup> DO L 158 de 23.6.1990, p. 59.

- (17) Los Estados miembros deben supervisar y asegurar el cumplimiento del presente Reglamento y designar al organismo responsable de la aplicación del mismo. Esa supervisión no afecta al derecho de los pasajeros a recurrir a los tribunales a fin de obtener reparación judicial con arreglo a las leyes nacionales.
- (18) Los Estados miembros deben establecer las sanciones aplicables a las infracciones del presente Reglamento y asegurar la aplicación de esas sanciones. Dichas sanciones, que pueden incluir una orden de pago de una compensación a la persona afectada, deben ser eficaces, proporcionadas y disuasorias.
- (19) Habida cuenta de que los objetivos del presente Reglamento, a saber, garantizar a los pasajeros unos niveles de protección y asistencia elevados y equivalentes en todos los Estados miembros y asegurar que los agentes económicos operan en condiciones armonizadas en un mercado único, no pueden ser alcanzados de manera suficiente por los Estados miembros y que, debido a la escala o los efectos de la actuación, pueden lograrse mejor en el ámbito comunitario, la Comunidad podrá adoptar medidas de acuerdo con el principio de subsidiariedad consagrado en el artículo 5 del Tratado. De conformidad con el principio de proporcionalidad enunciado en ese mismo artículo, el presente Reglamento no rebasa el marco necesario para alcanzar dichos objetivos.
- (20) La aplicación de este Reglamento debe basarse en el Reglamento (CE) n° 2006/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de octubre de 2004, sobre la cooperación entre las autoridades nacionales encargadas de la aplicación de la legislación de protección de los consumidores (Reglamento sobre la cooperación en materia de protección de los consumidores)<sup>19</sup>. Dicho Reglamento debe modificarse consiguientemente.
- (21) La Directiva 95/46/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de octubre de 1995, relativa a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos<sup>20</sup> debe ser de estricta aplicación a fin de garantizar que se respeta la privacidad de los pasajeros que viajan por mar o por vías navegables, que la información requerida se destina exclusivamente a cumplir las obligaciones de asistencia establecidas en el presente Reglamento y que no se utiliza en contra de los pasajeros.
- (22) El presente Reglamento respeta los derechos fundamentales y observa los principios reconocidos, entre otros documentos, en la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea.

---

<sup>19</sup> DO L 364 de 9.12.2004, p. 1.

<sup>20</sup> DO L 281 de 23.11.1995, p. 31.

HAN ADOPTADO EL PRESENTE REGLAMENTO:

## **Capítulo I** **Disposiciones generales**

### *Artículo 1*

#### *Objeto*

El presente Reglamento establece normas aplicables:

- (1) a la no discriminación entre pasajeros en cuanto a las condiciones de transporte ofrecidas a los pasajeros por los transportistas;
- (2) a la no discriminación de las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida y a la prestación obligatoria de asistencia a esas personas;
- (3) a las obligaciones de los transportistas para con los pasajeros en caso de cancelación o retraso;
- (4) a la información mínima que debe facilitarse a los pasajeros;
- (5) a la tramitación de las reclamaciones, y
- (6) al ejercicio efectivo de los derechos de los pasajeros.

### *Artículo 2*

#### *Ámbito de aplicación*

1. El presente Reglamento se aplicará a los servicios comerciales de transporte de pasajeros por mar y por vías navegables, incluidos los cruceros, en o entre puertos o puntos de embarque o desembarque situados en el territorio de los Estados miembros sujetos a las disposiciones del Tratado.
2. Los Estados miembros podrán excluir de la aplicación del presente Reglamento los servicios cubiertos por contratos de servicio público que aseguren a los pasajeros un nivel de derechos comparable al exigido por el presente Reglamento.

### *Artículo 3*

#### *Definiciones*

A efectos del presente Reglamento se entenderá por:

- (a) «persona con discapacidad» o «persona con movilidad reducida»: toda persona cuya movilidad para utilizar el transporte se halle reducida por motivos de discapacidad física (sensorial o locomotriz, permanente o temporal), discapacidad o deficiencia intelectual o cualquier otra causa de discapacidad, o por la edad, y cuya situación requiera una atención adecuada y la adaptación a sus necesidades particulares del servicio puesto a disposición de los demás pasajeros;
- (b) «cancelación»: no operación de un servicio programado para el que se había efectuado al menos una reserva;
- (c) «retraso»: diferencia entre la hora programada de salida o de llegada del pasajero según el horario publicado y su hora real o prevista de salida o de llegada;
- (d) «transportista»: toda persona que celebra un contrato de transporte por cuenta propia o en nombre de otro, o el transportista ejecutor, tanto si el transporte es efectuado por dicha persona como por el transportista ejecutor, con excepción de los operadores turísticos;
- (e) «servicio comercial de transporte marítimo de pasajeros»: servicio marítimo de transporte de pasajeros operado por un transportista a través de una ruta regular o no regular, ofrecido al público a cambio de una contraprestación económica, sólo o como parte de un paquete.
- (f) «transportista ejecutor»: persona distinta del transportista o del operador turístico que efectúa, de hecho, la totalidad o parte del transporte;
- (g) «puerto»: zona de tierra y agua donde las obras de mejora realizadas y los equipos instalados posibilitan, principalmente, la recepción de buques, su carga y descarga, el almacenamiento de mercancías, su recepción y entrega mediante transporte terrestre y el embarque y desembarque de buques de pasaje;
- (h) «punto de embarque o de desembarque»: zona de tierra y agua, distinta del puerto, en la que los pasajeros embarcan y desembarcan regularmente;
- (i) «buque»: nave marítima o fluvial, con exclusión de los vehículos aerodeslizadores;
- (j) «contrato de transporte»: contrato de transporte entre un transportista o su proveedor de billetes autorizado y un pasajero, con vistas a la prestación de uno o varios servicios de transporte;
- (k) «billete»: documento válido que da derecho al transporte, o su equivalente en forma no impresa (incluida la electrónica), expedido o autorizado por un transportista o por su proveedor de billetes autorizado;
- (l) «proveedor de billetes»: todo detallista de servicios de transporte marítimo que celebre contratos de transporte y venda billetes por cuenta de un transportista o por cuenta propia;

- (m) «operador turístico»: organizador o detallista, distinto de los transportistas, conforme a las definiciones del artículo 2, apartados 2 y 3, de la Directiva 90/314/CEE;
- (n) «reserva»: autorización, en papel o en forma electrónica, que da derecho al transporte, siempre que se haya confirmado previamente el plan personalizado de transporte;
- (o) «buque de pasaje»: todo buque que transporte más de doce pasajeros;
- (p) «buque de pasaje de transbordo rodado»: buque que transporte más de doce pasajeros y que disponga de espacios de carga rodada o de categoría especial según se definen en la regla II-2/A/2 del Convenio internacional para la seguridad de la vida humana en el mar, modificado;
- (q) «autoridad portuaria» u «organismo gestor del puerto»: entidad que, conjuntamente o no con otras actividades y en virtud de las disposiciones legales o reglamentarias nacionales, tenga por misión la administración y la gestión de las infraestructuras portuarias y la coordinación y control de las actividades de los distintos operadores presentes en el puerto o en el sistema portuario de que se trate; dicha autoridad podrá consistir en varios organismos distintos o ser responsable de varios puertos.
- (r) «crucero»: actividad de transporte marítimo de pasajeros suplementada con alojamiento y otros servicios, con estancia superior a un día (una noche), que no consista en un servicio regular o programado de transporte de pasajeros entre dos puertos, con el regreso habitual de los pasajeros al puerto de embarque.

#### *Artículo 4*

##### *Contrato de transporte y carácter no discriminatorio de las condiciones del contrato*

1. Los contratistas expedirán a los pasajeros uno o varios billetes, que constituirán la prueba de la conclusión del contrato de transporte. Esos billetes darán fe, salvo prueba en contrario, de la conclusión del contrato y darán lugar a los derechos establecidos por el presente Reglamento.
2. Sin perjuicio de las obligaciones de servicio público que requieran tarifas sociales, las condiciones de los contratos y las tarifas aplicadas por los transportistas u otros proveedores de billetes se ofrecerán a todos los usuarios sin discriminación alguna basada en la nacionalidad o el lugar de residencia del cliente final o en el lugar de establecimiento de los proveedores de billetes en la Comunidad.

## *Artículo 5*

### *Inadmisibilidad de las renunciaciones*

1. Las obligaciones derivadas del presente Reglamento no podrán ser objeto de limitación o renuncia mediante, por ejemplo, la inserción de una cláusula de inaplicación o de una cláusula restrictiva en el contrato de transporte.
2. Los transportistas podrán ofrecer a los pasajeros condiciones contractuales más favorables que las establecidas en el presente Reglamento.

## **Capítulo II**

### **Derechos de las personas con discapacidad y de las personas con movilidad reducida**

## *Artículo 6*

### *Prohibición de denegación de embarque*

1. Los transportistas, proveedores de billetes y operadores turísticos no podrán negarse, alegando la discapacidad o la movilidad reducida del pasajero, a:
  - (a) aceptar una reserva o expedir un billete para un viaje regulado por el presente Reglamento;
  - (b) embarcar a una persona con discapacidad o a una persona con movilidad reducida en un puerto o en un punto de embarque o desembarque, siempre que esa persona disponga de un billete válido o de una reserva válida.
2. Las reservas y los billetes se ofrecerán a las personas con discapacidad y a las personas con movilidad reducida sin costes adicionales.

## *Artículo 7*

### *Excepciones y condiciones especiales*

1. No obstante lo dispuesto en el artículo 6, los transportistas, proveedores de billetes u operadores turísticos podrán negarse, por motivos de discapacidad o de movilidad reducida, a aceptar una reserva de una persona con discapacidad o con movilidad reducida, o denegarle el embarque:
  - (a) con el fin de cumplir los requisitos de seguridad aplicables establecidos por la legislación internacional, comunitaria o nacional, o con el fin de cumplir los requisitos de seguridad establecidos por la autoridad que haya expedido el certificado de operador al transportista en cuestión;

- (b) si la estructura del buque de pasaje imposibilita físicamente el embarque o transporte de la persona con discapacidad o con movilidad reducida.

En caso de denegarse la aceptación de una reserva por los motivos mencionados en las letras a) o b) del párrafo primero, los transportistas, proveedores de billetes u operadores turísticos deberán adoptar todas las medidas a su alcance para proponer una alternativa aceptable a la persona afectada.

En caso de reserva anticipada, deberá ofrecerse a las personas con discapacidad o con movilidad reducida a quienes se haya denegado el embarque por su discapacidad o por su movilidad reducida y a las personas que las acompañen en virtud de lo dispuesto en el apartado 2 el derecho al reembolso o al transporte alternativo contemplados en el anexo I. El derecho a optar por un viaje de vuelta o un transporte alternativo estará condicionado al cumplimiento de todas las disposiciones de seguridad.

2. En las condiciones ya indicadas en el apartado 1, letra a), un transportista, proveedor de billetes u operador turístico podrá exigir que una persona con discapacidad o con movilidad reducida vaya acompañada por otra persona capaz de facilitarle la asistencia requerida cuando resulte estrictamente necesario.
3. Cuando un transportista, proveedor de billetes u operador turístico se acoja a las excepciones fijadas en los apartados 1 o 2, deberá notificar inmediatamente los motivos de su actuación a la persona con discapacidad o con movilidad reducida. Cuando ésta así lo solicite, el transportista, proveedor de billetes u operador turístico le comunicará dichos motivos por escrito en un plazo de cinco días hábiles a partir de la fecha de la solicitud.

## *Artículo 8*

### *Accesibilidad e información*

1. Los transportistas deberán determinar, con la participación activa de los representantes de las organizaciones de personas con discapacidad y de personas con movilidad reducida y de los organismos de aplicación contemplados en el artículo 26, unas normas de acceso no discriminatorias aplicables al transporte de las personas con discapacidad y de las personas con movilidad reducida, así como todas las restricciones aplicables a su transporte o al transporte de su equipo de movilidad derivadas de la estructura de los buques de pasaje y destinadas a cumplir los requisitos de seguridad vigentes. Esas normas deberán incluir todas las condiciones de acceso del servicio marítimo en cuestión, incluida la accesibilidad de los buques explotados y las instalaciones a bordo.
2. Los transportistas o proveedores de billetes pondrán a disposición del público las normas indicadas en el apartado 1 por lo menos en el momento de realización de la reserva, por las vías apropiadas y en las mismas lenguas en las que se ponga generalmente la información a disposición de todos los pasajeros. Al facilitar esta información, se prestará especial atención a las necesidades de las personas con discapacidades y de las personas con movilidad reducida.

3. Los transportistas facilitarán a quienes así lo soliciten la legislación internacional, comunitaria o nacional que establece los requisitos de seguridad en los que se basan las normas de acceso no discriminatorias.
4. Los operadores turísticos pondrán a disposición del público las normas indicadas en el apartado 1 que apliquen a los trayectos incluidos en los viajes combinados, las vacaciones combinadas y los circuitos combinados que organicen, vendan o pongan a la venta.
5. Los transportistas, proveedores de billetes u operadores turísticos se asegurarán de que toda la información pertinente sobre las condiciones del transporte, el viaje y la accesibilidad de los servicios se halla disponible en formatos apropiados y asequibles para las personas con discapacidad y para las personas con movilidad reducida, servicios de reserva e información en línea incluidos.

### *Artículo 9*

#### *Derecho a asistencia en los puertos*

1. Al salir de un puerto una persona con discapacidad o una persona con movilidad reducida, durante su tránsito por el mismo o en el momento de su llegada a él, el transportista será responsable de ofrecer a esa persona asistencia gratuita para que pueda embarcar en el buque saliente o desembarcar del buque entrante para el que haya adquirido un billete, sin perjuicio de las normas de acceso mencionadas en el artículo 8, apartado 1.
2. Los transportistas podrán prestar la asistencia por sí mismos o celebrar un contrato para su prestación con una o varias partes. Los transportistas podrán celebrar ese contrato o contratos por iniciativa propia o a petición de otra entidad, que podrá ser una autoridad portuaria, y tendrán en cuenta los servicios existentes en el puerto correspondiente.

Cuando un transportista celebre con una o varias partes un contrato de prestación de servicios de asistencia, mantendrá su posición de responsable de la prestación de la asistencia y del cumplimiento de las normas de calidad indicadas en artículo 14, apartado 1.

3. Los transportistas podrán imponer a todos los pasajeros, con carácter no discriminatorio, una tasa específica para la financiación de la asistencia en los puertos. La tasa específica será razonable, proporcional a los costes y transparente.
4. Los transportistas separarán las cuentas de sus actividades relacionadas con la asistencia prestada a las personas con discapacidad o a las personas con movilidad reducida de las cuentas de sus restantes actividades, en consonancia con las prácticas comerciales habituales.
5. Los transportistas pondrán a disposición del organismo u organismos de aplicación designados en virtud del artículo 26, apartado 1, un estado anual auditado de las tasas percibidas y de los gastos efectuados en relación con la asistencia prestada a las personas con discapacidad y a las personas con movilidad reducida.

## *Artículo 10*

### *Derecho de asistencia en los puntos de embarque y desembarque*

Cuando no exista puerto para un destino o tramo determinado, el transportista organizará la prestación de asistencia en el punto de embarque o desembarque con arreglo a lo dispuesto en el artículo 9.

## *Artículo 11*

### *Derecho de asistencia a bordo de los buques*

Los transportistas prestarán, como mínimo, la asistencia indicada en el anexo III, de forma gratuita, a las personas con discapacidad o las personas con movilidad reducida que salgan de un puerto, lleguen a un puerto o transiten por un puerto al que se aplique el presente Reglamento.

## *Artículo 12*

### *Condiciones de prestación de la asistencia*

Los transportistas, organismos gestores de los puertos, proveedores de billetes y operadores turísticos cooperarán para ofrecer asistencia a las personas con discapacidad y a las personas con movilidad reducida con arreglo a los artículos 9, 10 y 11 según lo dispuesto en las letras siguientes:

- (a) La prestación de asistencia quedará supeditada a la condición de que se notifique la necesidad de esa asistencia al transportista, el proveedor de billetes o el operador turístico a quien se haya comprado el billete como mínimo 48 horas antes del momento en que se precise dicha asistencia. Cuando el billete permita realizar varios viajes, bastará con una sola notificación, siempre que se facilite información adecuada acerca de los horarios de los sucesivos viajes.
- (b) Los transportistas, proveedores de billetes y operadores turísticos adoptarán todas las medidas necesarias para la recepción de las notificaciones de necesidad de asistencia presentadas por las personas con discapacidad o las personas con movilidad reducida. Esa obligación será exigible en todos sus puntos de venta, incluida la venta por teléfono y por Internet.
- (c) Cuando no se efectúe notificación alguna con arreglo a la letra a), los transportistas, proveedores de billetes y operadores turísticos deberán adoptar cuantas medidas estén a su alcance para asegurar que se presta la asistencia que permita a la persona con discapacidad o con movilidad reducida embarcar en el buque saliente, trasbordar al buque correspondiente o desembarcar del buque entrante para el que haya comprado un billete.

- (d) Sin perjuicio de las competencias de otras entidades sobre las zonas situadas fuera de las dependencias del puerto, el organismo gestor del puerto u otra persona autorizada designará los puntos de llegada y salida dentro de los límites del puerto, tanto dentro como fuera de los edificios de la terminal, según corresponda, en los que las personas con discapacidad o las personas con movilidad reducida podrán anunciar su llegada y solicitar asistencia. Esos puntos, que estarán claramente señalizados, ofrecerán información básica en formatos accesibles sobre el puerto y sobre la asistencia prestada.
- (e) La asistencia se prestará a condición de que la persona con discapacidad o la persona con movilidad reducida se presente en el punto designado:
  - a la hora determinada por el transportista, no más de 60 minutos antes de la hora de salida anunciada, o
  - si no se ha determinado hora alguna, como mínimo treinta minutos antes de la hora de salida anunciada.
- (f) Cuando una persona discapacitada o una persona con movilidad reducida tenga que ir acompañada por un animal de asistencia, se proveerá alojamiento para ese animal, siempre que ese requisito se notifique al transportista, el proveedor de billetes o el operador turístico conforme a las disposiciones nacionales vigentes en materia de transporte de animales de asistencia reconocidos a bordo de los buques de pasaje, si existen tales disposiciones.

### *Artículo 13*

#### *Transmisión de la información a terceros*

1. Cuando la prestación de la asistencia se haya subcontratado y el transportista, el proveedor de billetes o el operador turístico reciba una notificación de necesidad de asistencia con una antelación mínima de 48 horas respecto a la hora de salida anunciada para el viaje en cuestión, transmitirá la información pertinente al subcontratista al menos 36 horas antes de la hora de salida anunciada.
2. Cuando la prestación de la asistencia se haya subcontratado y el transportista, el proveedor de billetes o el operador turístico no haya recibido ninguna notificación de necesidad de asistencia con una antelación mínima de 48 horas respecto a la hora de salida anunciada para el viaje en cuestión, transmitirá dicha información al subcontratista en el plazo más breve posible.

### *Artículo 14*

#### *Normas de calidad de la asistencia*

1. Los transportistas fijarán normas de calidad aplicables a la asistencia indicada en los anexos I y II y determinarán los requisitos necesarios para su cumplimiento, en

cooperación con las organizaciones representantes de los pasajeros con discapacidad y los pasajeros con movilidad reducida.

2. Al establecer esas normas de calidad, tendrán plenamente en cuenta las políticas y los códigos de conducta internacionalmente reconocidos para la facilitación del transporte de personas con discapacidad o con movilidad reducida y, en particular, la Recomendación de la Organización Marítima Internacional sobre el proyecto y las operaciones de los buques de pasaje para atender a las personas de edad avanzada o con discapacidad.
3. Los transportistas publicarán sus normas de calidad.

### *Artículo 15*

#### *Formación*

Los transportistas deberán:

- (a) asegurarse de que todo su personal, incluido el empleado por cualquier subcontratista, que preste asistencia directa a las personas con discapacidad y a las personas con movilidad reducida tenga los conocimientos necesarios para responder a las necesidades de las personas con discapacidades diversas o dificultades de movilidad;
- (b) proporcionar a todo su personal que trabaje en el puerto y tenga trato directo con los pasajeros formación sobre asistencia a las personas con discapacidades y sensibilización sobre discapacidades según lo indicado en el anexo IV;
- (c) garantizar que todo nuevo empleado, tras su contratación, recibe formación sobre asistencia a personas con discapacidad y que el personal recibe cursos de reciclaje cuando sea necesario.

### *Artículo 16*

#### *Indemnización correspondiente a las sillas de ruedas y el equipo de movilidad*

1. En caso de que las sillas de ruedas u otros equipos de movilidad se pierdan o sufran algún deterioro durante su manipulación en el puerto o su transporte a bordo de los buques, antes del viaje, en el transcurso del mismo o después de éste, el transportista o el organismo gestor del puerto, dependiendo de quién fuere responsable del equipo de movilidad en el momento de la pérdida o el deterioro, indemnizará al pasajero propietario del mismo.

En caso necesario, se adoptarán todas las medidas precisas para poner equipos sustitutivos a disposición de los interesados.

2. Las indemnizaciones pagaderas en virtud del presente artículo no estarán sujetas a límite alguno.

## **Capítulo III**

### **Obligaciones de los transportistas en caso de interrupción del viaje**

#### *Artículo 17*

##### *Suministro de información*

1. En caso de retraso, el transportista o, en su caso, el organismo gestor del puerto informará a los pasajeros de los horarios estimados de salida y llegada tan pronto como disponga de esta información y, a más tardar, 30 minutos después del horario de salida programado o una hora antes del horario de llegada programado, respectivamente.
2. En caso de que los pasajeros pierdan una conexión debido a un retraso, los transportistas ejecutores adoptarán cuantas medidas estén a su alcance para informarles sobre las conexiones alternativas.

#### *Artículo 18*

##### *Derecho a asistencia*

1. Cuando un transportista prevea que un servicio de transporte marítimo de pasajeros vaya a retrasarse más de 60 minutos con respecto a su hora de salida programada, ofrecerá a los pasajeros comidas y refrigerios gratuitos en una medida adecuada al tiempo de espera, si están disponibles a bordo del buque o en el puerto o si pueden suministrarse razonablemente.
2. En caso de retraso que requiera una estancia de una o varias noches o una estancia suplementaria a la prevista por el pasajero, se ofrecerá a los pasajeros de forma gratuita, siempre y cuando sea materialmente posible, alojamiento en un hotel u otro tipo de residencia y transporte entre el puerto y el alojamiento, además de las comidas y los refrigerios indicados en el apartado 1.
3. Si no puede proseguirse el servicio marítimo, los transportistas organizarán cuando sea posible y lo antes posible servicios alternativos de transporte para los pasajeros.
4. Al aplicar lo dispuesto en los apartados 1, 2 y 3, el transportista ejecutor prestará especial atención a las necesidades de las personas con discapacidad, las personas con movilidad reducida y sus posibles acompañantes.

## *Artículo 19*

### *Transporte alternativo y reembolso*

1. Cuando un transportista prevea que un servicio de transporte marítimo de pasajeros vaya a retrasarse más de 120 minutos con respecto a su hora de salida programada, ofrecerá inmediatamente a los pasajeros:
  - (a) servicios de transporte alternativos en condiciones razonables o, si ello no es viable, información sobre los servicios alternativos apropiados de otros operadores de transporte;
  - (b) el reembolso del precio del billete, salvo cuando acepten los servicios de transporte alternativos indicados en la letra a);

El pago del reembolso contemplado en la letra b) se realizará en las mismas condiciones que el pago de la indemnización contemplada en el artículo 20.

2. El derecho al reembolso establecido en el presente artículo no se aplicará a los pasajeros de los cruceros, salvo cuando ese derecho se desprenda de la Directiva 90/314/CEE.

## *Artículo 20*

### *Indemnización por el precio del billete*

1. Sin renunciar a su derecho al transporte, los pasajeros podrán solicitar al transportista una indemnización cuando la llegada a su destino pueda verse demorada por alguna cancelación o algún retraso. Las indemnizaciones mínimas serán las siguientes:
  - (a) 25 % del precio del billete en caso de retraso comprendido entre 60 y 119 minutos;
  - (b) 50% del precio del billete en caso de retraso igual o superior a 120 minutos;
  - (c) 100 % del precio del billete si el transportista no puede proporcionar los servicios alternativos o la información indicados en el artículo 19, letra a).
2. El derecho a la indemnización establecido en el presente artículo no se aplicará a los pasajeros de los cruceros, salvo cuando ese derecho se desprenda de la Directiva 90/314/CEE.
3. La indemnización se abonará en el plazo de un mes a partir de la presentación de la solicitud correspondiente. La indemnización podrá pagarse en forma de vales y/u otros servicios, siempre y cuando las condiciones del contrato sean flexibles, especialmente en cuanto al periodo de validez y el destino. La indemnización se abonará en efectivo a petición del pasajero.
4. El presente artículo no será de aplicación cuando el retraso o la cancelación hayan sido ocasionados por circunstancias excepcionales que hayan entorpecido la

ejecución del servicio de transporte y que no hayan podido evitarse incluso tras la adopción de todas las medidas oportunas.

#### *Artículo 21*

##### *Otras demandas*

Ninguna disposición del presente Reglamento impedirá a los pasajeros solicitar ante los tribunales nacionales indemnizaciones por los daños y perjuicios resultantes de la cancelación o el retraso de servicios de transporte.

#### *Artículo 22*

##### *Otras medidas en favor de los pasajeros*

Los transportistas cooperarán para adoptar, a nivel nacional o europeo y con la participación de las partes interesadas, las asociaciones profesionales y las asociaciones de defensa de los consumidores, los pasajeros y las personas con discapacidad, medidas dirigidas a mejorar la asistencia a los pasajeros, especialmente en caso de grandes retrasos y de interrupción o cancelación de viajes.

## **Capítulo IV**

### **Información a los pasajeros y tramitación de las reclamaciones**

#### *Artículo 23*

##### *Derecho a información sobre el viaje*

Los organismos gestores de los puertos y los transportistas suministrarán a los pasajeros información adecuada durante el conjunto de su viaje, en el formato más apropiado, prestando especial atención a las necesidades de las personas con discapacidad y de las personas con movilidad reducida.

#### *Artículo 24*

##### *Información sobre los derechos de los pasajeros*

1. Los transportistas se asegurarán de que, a más tardar en el momento de la salida, se facilita a los pasajeros información adecuada y comprensible sobre los derechos que les amparan en virtud del presente Reglamento. En la medida en que esa información haya sido facilitada bien por el transportista, bien por el transportista ejecutor, el otro no estará obligado a suministrarla. La información se suministrará en el formato más apropiado. Al facilitar esta información, se prestará especial atención a las

necesidades de las personas con discapacidades y de las personas con movilidad reducida.

2. Los transportistas y organismos gestores de los puertos velarán por que la información sobre los derechos que amparan a los pasajeros en virtud del presente Reglamento esté disponible tanto a bordo de los buques como en los puertos. Dicha información incluirá los datos necesarios para dirigirse al órgano de aplicación designado por el Estado miembro con arreglo al artículo 26, apartado 1.

#### *Artículo 25*

##### *Reclamaciones*

1. Los transportistas crearán un mecanismo de tramitación de las reclamaciones relativas a los derechos y obligaciones contemplados en el presente Reglamento.
2. Los pasajeros podrán presentar sus reclamaciones a los transportistas en el plazo de un mes a partir del día en que se haya prestado o hubiera debido prestarse un servicio. En un plazo de 20 días hábiles, el destinatario de la reclamación emitirá una respuesta razonada o, en los casos debidamente justificados, informará al pasajero de la fecha para la que puede esperar una respuesta. El plazo de respuesta no deberá superar dos meses desde la recepción de la reclamación.
3. Si no se recibe respuesta alguna dentro de los plazos señalados en el apartado 2, la reclamación se considerará aceptada.

## **Capítulo V**

### **Aplicación y organismos nacionales de aplicación**

#### *Artículo 26*

##### *Organismos nacionales de aplicación*

1. Cada Estado miembro deberá designar a uno o varios organismos responsables de la aplicación del presente Reglamento. Cada uno de esos organismos adoptará las medidas necesarias para garantizar el respeto de los derechos de los pasajeros, incluido el cumplimiento de las normas de accesibilidad recogidas en el artículo 8. Estos organismos serán independientes de los transportistas en lo relativo a su organización, sus decisiones de financiación, su estructura jurídica y su proceso de toma de decisiones.
2. Los Estados miembros notificarán a la Comisión los organismos que designen conforme al presente artículo y sus responsabilidades respectivas.
3. En caso de presunta infracción del presente Reglamento, todo pasajero podrá presentar una reclamación ante el organismo designado con arreglo al apartado 1 o

ante cualquier otro organismo competente designado por el Estado miembro correspondiente.

4. Los Estados miembros que hayan optado por excluir determinados servicios de la aplicación del presente Reglamento conforme al artículo 2, apartado 2, garantizarán la existencia de un mecanismo similar para la aplicación de los derechos de los pasajeros.

## *Artículo 27*

### *Informe de aplicación*

1. Los organismos de aplicación designados con arreglo al artículo 26 publicarán el 1 de junio de cada año un informe sobre su actividad durante el año anterior, que contendrá, entre otras cosas:
  - (a) una descripción de las medidas adoptadas para aplicar las disposiciones del presente Reglamento;
  - (b) una referencia al procedimiento aplicable a la tramitación de las distintas reclamaciones;
  - (c) un resumen de las normas sobre accesibilidad para las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida aplicables en ese Estado miembro;
  - (d) datos agregados sobre las reclamaciones;
  - (e) información detallada sobre las sanciones aplicadas;
  - (f) otros asuntos de importancia para mejorar la aplicación del presente Reglamento.
2. Para elaborar dicho informe, los organismos de aplicación llevarán estadísticas sobre las distintas reclamaciones, en función de los temas y las empresas en cuestión. Esos datos deberán ponerse a disposición de la Comisión o de las autoridades nacionales encargadas de la investigación, cuando éstas así lo soliciten, hasta tres años después de la fecha del incidente.

## *Artículo 28*

### *Cooperación entre organismos de aplicación*

Los organismos nacionales de aplicación designados en virtud del artículo 26, apartado 1, intercambiarán información sobre sus actividades y sus principios y prácticas de adopción de decisiones con el fin de brindar una protección uniforme a los pasajeros de toda la Comunidad. Para esa tarea, contarán con la asistencia de la Comisión.

## *Artículo 29*

### *Sanciones*

Los Estados miembros determinarán el régimen de sanciones aplicable a las infracciones de las disposiciones del presente Reglamento y adoptarán cuantas medidas sean necesarias para garantizar su aplicación. Las sanciones previstas deberán ser eficaces, proporcionadas y disuasorias. Los Estados miembros notificarán esas disposiciones a la Comisión y le comunicarán con la mayor brevedad toda posterior modificación de las mismas.

## **Capítulo VI** **Disposiciones finales**

## *Artículo 30*

### *Informe*

La Comisión presentará al Parlamento Europeo y al Consejo un informe sobre la aplicación y los efectos del presente Reglamento a más tardar tres años después de la entrada en vigor del mismo. En caso necesario, se adjuntarán a dicho informe las propuestas legislativas pertinentes que detallen las disposiciones del presente Reglamento o las modifiquen.

## *Artículo 31*

### *Modificación del Reglamento (CE) n° 2006/2004*

En el anexo al Reglamento (CE) n° 2006/2004 se añade el punto [19] siguiente:

«19. Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo, de [...], relativo a los derechos de los pasajeros que viajan por mar y por vías navegables y por el que se modifica el Reglamento (CE) n° 2006/2004 sobre la cooperación entre las autoridades nacionales encargadas de la aplicación de la legislación de protección de los consumidores<sup>21</sup>»

## *Artículo 32*

### *Entrada en vigor*

El presente Reglamento entrará en vigor el vigésimo día siguiente al de su publicación en el *Diario Oficial de la Unión Europea*.

Su aplicación comenzará a los [dos años] de dicha publicación. Los artículos 6, 7, 25, 26 y 29 comenzarán a aplicarse [un año] después de dicha publicación.

---

<sup>21</sup> DO C [...], [...], p. [...].

El presente Reglamento será obligatorio en todos sus elementos y directamente aplicable en cada Estado miembro.

Hecho en Bruselas, el [...]

*Por el Parlamento Europeo*  
*El Presidente*  
[...]

*Por el Consejo*  
*El Presidente*  
[...]

## ANEXO I

### Derecho de las personas con discapacidad o con movilidad reducida al reembolso o a transporte alternativo en caso de reserva por anticipado

1. Cuando se haga referencia al presente anexo, las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida podrán optar entre:

a) - el reembolso, en un plazo de siete días, en metálico, por transferencia bancaria electrónica, transferencia bancaria o cheque, del coste íntegro del billete -al precio al que se compró- correspondiente a la parte o partes del viaje no efectuadas y a la parte o partes del viaje efectuadas, si el viaje ha perdido razón de ser en relación con el plan de viaje inicial del pasajero, junto con, cuando proceda:

-un viaje de vuelta al primer punto de partida, lo antes posible; o

b) la conducción hasta el destino final en condiciones de transporte comparables, lo antes posible, o

c) la conducción hasta el destino final, en condiciones de transporte comparables, en una fecha posterior que convenga al pasajero, en función de los billetes disponibles.

2. Lo dispuesto en el apartado 1, letra a), se aplicará también a los pasajeros cuyos viajes formen parte de un circuito combinado, excepto en lo que respecta al derecho a reembolso, cuando ese derecho se derive de la Directiva 90/314/CEE<sup>22</sup>.

3. En el caso de las ciudades o regiones donde existan varios puertos, el transportista operador que ofrezca a un pasajero un viaje a un puerto distinto de aquél para el que se efectuó la reserva deberá correr con los gastos de transporte del pasajero desde ese segundo puerto, bien hasta el puerto para el que efectuó la reserva, bien hasta otro destino cercano convenido con el pasajero.

---

<sup>22</sup> DO L 158 de 23.6.1999, p. 55.

## **ANEXO II**

### **Asistencia en los puertos**

Asistencia y disposiciones necesarias para permitir a las personas con discapacidad y a las personas con movilidad reducida:

- comunicar su llegada a un puerto y su solicitud de asistencia,
- desplazarse desde un punto de entrada hasta el mostrador de facturación (cuando exista) o hasta el buque,
- proceder a la comprobación de su billete y a la facturación de su equipaje, en caso necesario,
- desplazarse desde el mostrador de facturación (cuando exista) al buque, pasando los controles de inmigración, aduanas y seguridad,
- embarcar en el buque, para lo que deberán preverse elevadores, sillas de ruedas o cualquier otro tipo de asistencia que proceda,
- desplazarse desde la puerta del buque a sus asientos o zonas,
- guardar y recuperar su equipaje dentro del buque,
- desplazarse desde sus asientos a la puerta del buque,
- desembarcar del buque, para lo que deberán preverse elevadores, sillas de ruedas o cualquier otro tipo de asistencia que proceda,
- recuperar su equipaje (en caso necesario), pasando los controles de inmigración y aduanas,
- desplazarse desde la sala de recogida de equipajes o el punto de desembarque a un punto de salida designado,
- desplazarse a los aseos si es preciso.

Cuando una persona con discapacidad o una persona con movilidad reducida reciba la ayuda de un acompañante, ese acompañante deberá poder prestar, cuando así se le solicite, la asistencia necesaria en el puerto y durante el embarque y desembarque.

Manipulación de todo el equipo de movilidad necesario, incluido el equipo como las sillas de ruedas eléctricas.

Sustitución temporal del equipo de movilidad extraviado o averiado, aunque no necesariamente por un equipo idéntico.

Manipulación en tierra de los animales de asistencia reconocidos, cuando así proceda.

Comunicación en formatos inteligibles de la información necesaria para embarcar y desembarcar.

## **ANEXO III**

### **Asistencia a bordo de los buques**

Transporte en el buque de los animales de asistencia reconocidos, con arreglo a las normativas nacionales.

Además del equipo médico, transporte de hasta dos unidades de equipo de movilidad por persona discapacitada o por persona con movilidad reducida, sillas de ruedas eléctricas incluidas.

Comunicación de la información esencial sobre la ruta en formatos accesibles.

Despliegue de todos los esfuerzos razonables para disponer los asientos conforme a las necesidades de las personas con discapacidad o con movilidad reducida que así lo soliciten, siempre que los requisitos de seguridad lo permitan y en función de las disponibilidades.

Ayuda para desplazarse a los aseos si es preciso.

Cuando una persona con discapacidad o una persona con movilidad reducida reciba la ayuda de un acompañante, la compañía naviera hará todo cuanto esté a su alcance para ofrecer al acompañante un asiento junto a la persona con discapacidad o a la persona con movilidad reducida.

## **ANEXO IV**

### **Formación en materia de discapacidades**

#### **Formación en materia de sensibilización sobre discapacidades**

La formación del personal que tenga trato directo con los pasajeros incluirá:

- la sensibilización y el trato adecuado para con los viajeros con discapacidades físicas, sensoriales (auditivas y visuales), ocultas o de aprendizaje, incluidas destrezas que permitan distinguir entre las distintas capacidades de las personas cuya movilidad, orientación, o capacidad de comunicación pueda estar reducida;
- las barreras a que se enfrentan las personas con movilidad reducida, incluidas las barreras mentales, las ambientales y físicas, y las organizativas;
- los animales de asistencia reconocidos, incluyendo su papel y sus necesidades;
- los métodos para abordar situaciones inesperadas;
- las técnicas de trato interpersonal y los métodos de comunicación con personas sordas o con discapacidad auditiva, con discapacidades visuales, con dificultades de locución o con dificultades de aprendizaje;
- el conocimiento general de las directrices de la OMI incluidas en su Recomendación sobre el proyecto y las operaciones de los buques de pasaje para atender a las personas de edad avanzada o con discapacidad;
- la manipulación cuidadosa de las sillas de ruedas y otros equipos de ayuda a la movilidad con objeto de evitar dañarlos (para todo el personal responsable de la manipulación de equipajes, si existiese).

#### **Formación en materia de atención a los discapacitados**

La formación del personal que asista directamente a las personas con movilidad reducida incluirá:

- la forma de ayudar a los usuarios de sillas de ruedas a sentarse en ellas o a levantarse de ellas;
- métodos de asistencia a las personas con movilidad reducida que viajen con animales de asistencia reconocidos, incluyendo el papel y las necesidades de estos últimos;
- técnicas de acompañamiento de viajeros invidentes o con visión parcial y de manipulación y transporte de animales de asistencia reconocidos;
- conocimiento de los tipos de equipos de asistencia a las personas con discapacidad o con movilidad reducida y de su utilización;
- uso de los equipos de asistencia utilizados en el embarque y desembarque, y conocimiento de los procedimientos de asistencia adecuados para el embarque y el desembarque de las personas con movilidad reducida, salvaguardando su seguridad y su dignidad;

- comprensión suficiente de la necesidad de asistencia fiable y profesional; sensibilización sobre la posibilidad de que determinados viajeros con discapacidad experimenten sentimientos de vulnerabilidad durante el viaje debido a su dependencia de la asistencia prestada.
- conocimientos de primeros auxilios.