COMISIÓN DE LAS COMUNIDADES EUROPEAS

Bruselas, 21.12.2001
COM(2001) 784 final

2001/0305 (COD)

Propuesta de

REGLAMENTO DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO

por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y anulación o gran retraso de los vuelos

(presentada por la Comisión)

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

Introducción

1. La liberalización del transporte aéreo ha reportado muchos beneficios a los pasajeros. Se ha introducido la competencia en numerosas rutas aéreas, los precios han disminuido en términos reales y la demanda está creciendo rápidamente. Desgraciadamente, ésta no es más que una imagen parcial de la realidad. Así, pese a todos estos avances, el transporte aéreo no responde a las expectativas de los clientes, quienes demasiado a menudo tienen sobrados motivos para sentirse insatisfechos. La denegación de embarque y la anulación de los vuelos por razones comerciales provocan gran enojo, no sólo porque ocasionan importantes retrasos y contrarían los planes de los viajeros, sino también porque ponen de manifiesto que el transportista ha incumplido su compromiso de transportar a los pasajeros en un plazo razonable (aun cuando esté protegido por su contrato). Los grandes retrasos son otro problema. Aunque a menudo las compañías aéreas y los operadores turísticos no sean responsables del retraso, es inadmisible que dejen a sus pasajeros desatendidos y abandonados durante horas en los aeropuertos, sin poder cambiar sus reservas o anular sus vuelos si éstos ya no sirven para nada.

2. En mayo de 2001 las asociaciones de compañías aéreas europeas presentaron una serie de compromisos voluntarios para mejorar la calidad de sus servicios y recomendaron a sus miembros que los adoptaran, esperándose que así lo haga la mayoría de ellos. Dichos compromisos constituyen un auténtico paso adelante, ya que mejorarán el nivel de los servicios que se prestan a los pasajeros en cuanto se apliquen plenamente. Prevén, *inter alia*, la asistencia a los pasajeros que hayan sufrido retrasos en los aeropuertos y a bordo de las aeronaves, pero no cubren la compensación y la asistencia a los viajeros a los que se deniega el embarque ni a los pasajeros cuyos vuelos son anulados. La normativa debe ofrecer mayor protección a estos pasajeros y, en su Comunicación sobre la protección de los pasajeros aéreos en la Unión Europea[1], la Comisión anunció su intención de retirar su propuesta de 1998 por la que se modificaba el Reglamento (CEE) nº 295/91 relativo a la compensación por denegación de embarque[2], que también abarcaba las anulaciones, para sustituirla por una propuesta más completa. Asimismo, anunció que presentaría una propuesta legislativa en virtud de la cual los pasajeros que sufrieran retrasos pudieran anular el vuelo o proseguirlo en condiciones satisfactorias. Éstos son, pues, los objetivos de la presente propuesta.

Situación actual

3. Hace diez años, la Comunidad reconoció que era preciso disponer de normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros en caso de denegación de embarque al adoptar el Reglamento (CEE) nº 295/91, en virtud del cual los pasajeros adquirían el derecho de obtener una compensación económica, de elegir entre la conducción en otro vuelo lo más rápidamente posible o el reembolso del billete

---

[1] Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo y al Consejo titulada *Protección de los pasajeros aéreos en la Unión Europea*. COM(2000) 365 final de 21.6.2000.

[2] Reglamento (CEE) nº 295/91 del Consejo, de 4 de febrero de 1991, por el que se establecen normas comunes relativas a un sistema de compensación por denegación de embarque en el transporte aéreo regular. DO L 36 de 8.2.1991, p. 5.

(aspecto importante cuando el desplazamiento pierde su razón de ser debido al retraso) y de recibir asistencia para paliar las molestias derivadas de tener que esperar un vuelo posterior. En 1998, la Comisión consideró que era preciso ampliar y aclarar estas disposiciones y presentó una propuesta de modificación del Reglamento[3]. Lamentablemente, el Consejo no llegó a adoptarla por el desacuerdo existente sobre su aplicación al aeropuerto de Gibraltar.

4. En su versión modificada por el dictamen del Parlamento Europeo[4], la propuesta hubiera ampliado considerablemente el ámbito de aplicación del Reglamento, que hubiese abarcado, en particular, los vuelos no regulares, los vuelos entre aeropuertos extracomunitarios y aeropuertos comunitarios, los vuelos anulados por motivos ajenos a la seguridad física u operativa y las formas no impresas de billete; asimismo, hubiese garantizado una mejor información de los pasajeros sobre sus derechos.

5. La Comisión considera que, aun en su versión modificada, el Reglamento (CEE) nº 295/91 sigue sin ofrecer una protección adecuada a los pasajeros en caso de denegación de embarque o anulación. Tanto el Reglamento original como el modificado obligan a los transportistas aéreos y a los operadores turísticos (ambos denominados en lo sucesivo "operadores") a compensar y asistir a los pasajeros. Lo que no hacen, empero, es disuadirles de recurrir en demasía a las denegaciones de embarque y a las anulaciones, ni tampoco les ofrecen incentivos para equilibrar sus ventajas comerciales ofreciendo precios más baratos a los pasajeros. En consecuencia, demasiados pasajeros hubieran tenido que seguir soportando estas prácticas.

6. Otro inconveniente de los citados reglamentos es que establecen compensaciones a tanto alzado. Por consiguiente, no tiene en cuenta que cada pasajero concede distinto valor a las molestias y al tiempo perdido. Algunos renunciarían gustosamente a sus plazas si se les ofreciera una compensación que, aunque modesta, les satisficiera. Otros, como los viajeros de negocios, conceden mayor valor a su tiempo y por tanto insistirán en que se respeten sus reservas, pese a las generosas ofertas de compensación que se les hagan. Por último, no prevén derecho alguno para que los pasajeros que sufren grandes retrasos puedan anular sus billetes o tomar vuelos alternativos. Aunque las causas sean distintas, los pasajeros sufren molestias y pierden tiempo cuando se retrasa su vuelo, al igual que cuando se les deniega el embarque o quedan abandonados a su suerte en el aeropuerto debido a una anulación. En consecuencia, la Comisión considera necesario presentar una nueva propuesta que ofrezca mayor protección a los pasajeros (resumida al final de la presente exposición de motivos), basada en el siguiente análisis.

---

[3] Propuesta de Reglamento (CE) del Consejo por el que se modifica el Reglamento (CEE) nº 295/91 por el que se establecen normas comunes relativas a un sistema de compensación por denegación de embarque en el transporte aéreo regular. COM(1998) 41 final de 30.1.1998.

[4] Propuesta modificada de Reglamento (CE) del Consejo por el que se modifica el Reglamento (CEE) nº 295/91 por el que se establecen normas comunes relativas a un sistema de compensación por denegación de embarque en el transporte aéreo regular. COM(1998) 580 final de 19.10.1998.

Motivos por los que se deniega el embarque

7. Aun cuando las denegaciones de embarque son demasiado frecuentes, se trata de una práctica imposible de erradicar. De hecho, sus causas son dos. La primera es el transporte en un vuelo posterior de pasajeros que no han podido coger el vuelo para el que tenían reservas debido a problemas operativos tales como la llegada tardía o la anulación de los vuelos de conexión o la sustitución de una aeronave averiada por otra de menores dimensiones. Esos pasajeros dan lugar a una demanda inesperada de plazas, a veces hasta tal punto que se deniega el embarque a los pasajeros del vuelo siguiente. La mitad de las veces en que se deniega el embarque a los pasajeros es por razones operativas.

8. La segunda causa es la tendencia de los pasajeros a no comparecer para coger el vuelo correspondiente aun cuando hayan confirmado la reserva. Las incomparecencias involuntarias son consecuencia de los problemas operativos antes mencionados: a los pasajeros sencillamente no les es posible coger el vuelo para el que han reservado billete. Las incomparecencias deliberadas se deben a determinados sistemas actuales de comercialización, en los que se separa la reserva de plaza de la venta de billetes. Gracias a ello, los pasajeros con billetes flexibles y reembolsables (que se venden a un precio elevado) pueden utilizarlos en otro vuelo u obtener su reembolso si no los han utilizado. Estos sistemas también permiten a algunos agentes de venta hacer reservas especulativas de plazas para futuras ventas a sus clientes sin tener que efectuar pago alguno. Puede ocurrir que, posteriormente, esos agentes no anulen las reservas no utilizadas o lo hagan demasiado tarde.

9. Así pues, los operadores prevén el número probable de incomparecencias en un vuelo. A continuación, aceptan las reservas correspondientes a la capacidad de la aeronave, más el número estimado de incomparecencias, es decir, practican la sobrerreserva. No obstante, sus cálculos de probabilidades pueden verse contrariados por circunstancias inesperadas; o también pueden plantearse porcentajes de ocupación muy elevados y rentables, reduciendo de este modo su margen de error. Entonces no les queda más remedio que denegar el embarque. Según los datos de que dispone la Comisión, se calcula que en 1999 fueron 250 000 los pasajeros a los que dispensaron este trato las principales compañías aéreas comunitarias (servicios regulares), lo cual representa un 1,1 ‰.

10. Si a los operadores no se les permitiera el exceso de reserva, dejarían plazas vacías que podrían venderse a otros pasajeros. A consecuencia de ello, disminuirían sus ingresos y beneficios, ante lo cual reaccionarían aumentando los precios. Ello no redundaría en beneficio de nadie. Si es verdad que los operadores necesitan cierta flexibilidad operativa para hacer frente a acontecimientos imprevistos, también lo es que no se les disuade de plantearse porcentajes de ocupación excesivos ni se les ofrecen suficientes incentivos para sopesar cuidadosamente el margen de sobrerreserva y el de incomparecencias.

Convocatoria de voluntarios

11. La Comisión propone ahora un nuevo planteamiento en materia de denegación de embarque, basado en pedir voluntarios que renuncien a sus reservas y en imponer el pago de indemnizaciones disuasorias a los pasajeros a los que se deniegue el embarque contra su voluntad. Un sistema de carácter voluntario constituiría un gran avance por cuanto garantizaría una flexibilidad de la que ahora carecemos. Cuando

tuvieran previsto denegar el embarque, los operadores estarían obligados primero a pedir voluntarios que aceptaran renunciar a sus plazas a cambio de determinados beneficios (pecuniarios o de otro tipo). A continuación, el operador y los voluntarios potenciales negociarían y acordarían las condiciones del intercambio, que reflejarían el valor que cada pasajero atribuye a la pérdida de tiempo y a las molestias sufridas.

12. El voluntario no estaría obligado a renunciar a su plaza en el avión; sólo lo haría si está de acuerdo con ello. En consecuencia, a los pasajeros que aceptaran el intercambio no se les denegaría el embarque. En los Estados Unidos, este sistema de convocatoria de voluntarios es obligatorio y arroja buenos resultados. Se calcula que en el año 2000 fueron 18.000 los pasajeros a los que se denegó el embarque contra su voluntad, lo cual representa un 0,1 ‰, mientras que el número de voluntarios se cifró en 330.000, número casi veinte veces superior al de los pasajeros a los que se denegó el embarque (únicamente principales compañías).

13. A los operadores únicamente se les permitiría denegar el embarque cuando no se presentara un número suficiente de voluntarios. En tal caso, tendrían que ofrecer a los pasajeros una indemnización de cantidad fija que compensara sobradamente el retraso y los trastornos ocasionados y disuadiera a los operadores de recurrir a la sobrerreserva hasta el punto de verse obligados a denegar rutinariamente el embarque. A tal fin, la cuantía de la compensación debería ser lo suficientemente elevada como para que los operadores no ganaran ingresos con esta práctica, sino que los perdieran.

Cuantía de la compensación

14. La Comisión ha tratado en su propuesta de fijar indemnizaciones cuya cuantía compense a los pasajeros y disuada a los operadores de recurrir en demasía a la sobrerreserva, si bien ha tenido que basarse en datos generales sobre las tarifas y en la escasísima información que las compañías aéreas han querido facilitarle sobre los ingresos obtenidos gracias a la sobrerreserva. El año pasado, la media ponderada de las tarifas de clase preferente rondaba los 310 euros en los vuelos intraeuropeos, oscilando la mayoría de ellas entre 150 y 600 euros. Los costes que entraña transportar a los pasajeros que se ven afectados por la sobrerreserva pero a los que no se les deniega el embarque se consideran marginales por cuanto los operadores asumen prácticamente todos los costes, fijos y variables, que ocasiona el transporte de los demás pasajeros; por tanto, resulta justificado fijar la compensación en función de las tarifas. A fin de disuadir a los operadores de denegar el embarque a todos los pasajeros, independientemente de la clase en que viajen, la Comisión propone que la cuantía fija de la compensación equivalga al doble del importe de la mayoría de las tarifas de clase preferente; a saber: 750 euros en el caso de los vuelos de menos de 3.500 kilómetros. Teniendo en cuenta la diferencia de tarifas entre los vuelos intraeuropeos y los intercontinentales, propone una suma de 1.500 euros en el caso de los vuelos de 3.500 kilómetros o más.

15. La cuantía de estas compensaciones no impedirá que las compañías aéreas recurran a la sobrerreserva únicamente para que queden ocupadas plazas que de otro modo hubieran permanecido vacantes, entrañando una disminución de los ingresos y el aumento de los precios. La propuesta de la Comisión se basa en la convocatoria de voluntarios; el operador solamente denegará el embarque y abonará el importe fijo de la compensación en caso de que se presente un número insuficiente de pasajeros. En los Estados Unidos, la proporción de voluntarios en relación con los pasajeros a los

que se deniega el embarque es casi de 20 a 1, y ello con una compensación fija de escasa cuantía. De ello se desprende que los operadores rara vez abonarán la compensación fija, siempre y cuando no recurran excesivamente a la sobrerreserva y logren encontrar voluntarios.

16. Se podría aducir, sin embargo, que los voluntarios potenciales podrían solicitar sistemáticamente la nueva compensación fija, lo cual comprometería el funcionamiento del sistema de convocatoria de voluntarios. No obstante, quienes persistan en solicitar esa compensación fija corren el riesgo de que otros pasajeros acepten una oferta de menor cuantía en número suficiente para eliminar la sobrerreserva. En tal caso, no recibirán compensación alguna y viajarán en condiciones normales. Por último, no debe perderse de vista la principal finalidad de la propuesta de la Comisión; a saber: inducir a los operadores a ser lo suficientemente prudentes en su política de reservas a fin de que la denegación de embarque tenga carácter excepcional y no sistemático. Lo que no se pretende es aprobar esta práctica en general y ofrecer paliativos a los pasajeros.

Otros derechos

17. Si se les deniega el embarque, los pasajeros han de tener derecho a proseguir su viaje lo más rápidamente posible (conducción en otro vuelo) y en condiciones comparables a las del vuelo inicial. Si deciden, en cambio, que ya no vale la pena hacer el viaje, han de tener la posibilidad de anularlo y obtener el reembolso de los billetes. La Comisión considera que estos derechos han de estar debidamente reconocidos por la legislación y propone por tanto reforzar las disposiciones del artículo pertinente del Reglamento de 1991: los pasajeros adquirirán, en particular, el derecho a un trayecto de vuelta además del reembolso de los billetes (cuando opten por esta solución en lugar de tomar otro vuelo lo más rápidamente posible). Los voluntarios tendrán los mismos derechos por cuanto se enfrentan a dificultades de transporte similares. Asimismo, la Comisión propone mantener el derecho de los pasajeros a los que se deniega el embarque a recibir asistencia - consistente en comidas, refrescos o alojamiento en un hotel, según proceda - mientras aguardan la salida de un vuelo posterior.

18. A tales derechos acompaña la obligación de los pasajeros de comportarse correctamente y evitar conductas que ocasionen trastornos durante el vuelo, lo cual significa que los operadores han de poder negarse a transportar a aquellos pasajeros cuyo comportamiento pueda comprometer la seguridad o la comodidad de los demás pasajeros o de la tripulación. Es importante establecer este derecho y determinar las condiciones en las que los operadores podrán negarse a transportar a pasajeros con billetes válidos y reservas confirmadas en su interés y en el de los pasajeros en conjunto. Resultaría más eficaz acometer esta tarea a escala comunitaria por cuanto los pasajeros estarían sometidos a la misma obligación de comportarse correctamente - obligación de la que tendrían conocimiento - y los operadores deberían cumplir las mismas normas en todo el territorio del mercado único. A la hora de elaborar propuestas legislativas sobre los requisitos mínimos que han de cumplir los contratos de las compañías aéreas, la Comisión estudiará cuidadosamente el mejor modo de establecer dichos derechos y obligaciones.

Nueva propuesta

19. La Comisión ha decidido retirar su propuesta de 1998 para presentar este nuevo planteamiento. Su nueva propuesta, empero, mantiene prácticamente todas las innovaciones introducidas en el texto de 1998 y en las enmiendas propuestas por el Parlamento Europeo; entre ellas que figura la ampliación del ámbito de aplicación del Reglamento a los vuelos no regulares, incluidos los que forman parte de viajes combinados, a las formas no impresas de billete y a los requisitos en materia de información. La principal diferencia radica en la aplicación del Reglamento a los vuelos explotados por compañías aéreas comunitarias entre aeropuertos de terceros países y aeropuertos de los Estados miembros. La propuesta de 1998 hubiera incluido todos los vuelos de este tipo. En consecuencia, los operadores hubieran quedado sometidos a dos normativas distintas, la de la Comunidad y la del tercer país, lo cual les hubiese puesto en una situación intolerable y hubiera sido considerado por algunos países un caso inaceptable de aplicación extraterritorial del Derecho comunitario. Por consiguiente, la Comisión propone que el reglamento sólo sea aplicable a los vuelos entre aeropuertos de terceros países y aeropuertos de los Estados miembros cuando los pasajeros no puedan acogerse a regímenes de compensación y asistencia en el tercer país.

Anulación de vuelos

20. La anulación de un vuelo por parte de un operador también significa que éste se niega a prestar el servicio para el que se le ha contratado, salvo en circunstancias excepcionales que no les son imputables como, por ejemplo, situaciones de inestabilidad política, condiciones climáticas extremas, un nivel de seguridad física insuficiente y fallos técnicos imprevistos. La anulación de un vuelo en circunstancias normales, debido a motivos comerciales, ocasiona al pasajero molestias y retrasos inaceptables, especialmente cuando no se le ha avisado con antelación.

21. La Comisión propone por ende mantener una característica importante de su propuesta de 1998, modificada por el dictamen del Parlamento: la extensión de las disposiciones sobre compensación, reembolso o conducción en otro vuelo y asistencia en el aeropuerto a los pasajeros cuyos vuelos hayan sido anulados. Por supuesto, se establecerá una excepción en el caso de las anulaciones respecto de las que el operador pueda demostrar que han sido efectuadas por motivos que no le son imputables. Cabe preguntarse si ello permitirá al transportista alegar razones de seguridad física como pretexto para anular los vuelos, cuando en realidad lo hace por motivos comerciales. De hecho, la licencia de operador aéreo obliga al transportista a anotar tales incidentes en un registro - que es inspeccionado por las autoridades competentes -, lo cual garantiza un control eficaz y debería contribuir a reducir los abusos al mínimo.

22. Gran parte de las molestias y trastornos que ocasionan las anulaciones efectuadas poco antes de la fecha de salida se deben a que a menudo no se avisa a los pasajeros con antelación, lo cual les impide cambiar sus planes de viaje. La propuesta modificada de 1998 no aborda este problema. La Comisión propone ahora resolverlo exigiendo a los operadores que hagan todo lo posible para ponerse en contacto con los pasajeros antes de la hora de salida programada, ofreciéndoles incentivos suficientes para lograrlo. Tales incentivos consisten en la posibilidad de pedir voluntarios que renuncien a sus reservas a cambio de determinados beneficios, como ocurre en caso de denegación de embarque. Las ventajas que ello reportaría a los

pasajeros serían no sólo los beneficios que hubieran negociado, sino el hecho de ser avisados por anticipado y la libertad de cambiar de planes si así lo desean. Bien es verdad que puede resultar imposible localizar a algunos pasajeros, mientras que otros rechazarán los beneficios ofrecidos por el transportista a cambio de renunciar a sus reservas. Si esos pasajeros se presentaran en el mostrador de facturación, disfrutarían de los mismos derechos a compensación, reembolso de los billetes o conducción en otro vuelo y asistencia mientras esperan un vuelo posterior que los pasajeros a los que se deniega el embarque. La presente propuesta introduce cierta flexibilidad, beneficiosa para operadores y pasajeros, protegiendo al mismo tiempo los intereses esenciales de éstos últimos.

Grandes retrasos

23. Aunque los retrasos ocasionan casi tantas molestias y frustración a los pasajeros como las denegaciones de embarque o las anulaciones, la diferencia radica en que el operador es el responsable de la denegación de embarque o la anulación (a menos que sea por razones que no le son imputables), pero no siempre de los retrasos. Otras causas frecuentes son los sistemas de gestión del tráfico aéreo y la limitada capacidad de los aeropuertos. Tal y como señaló en su Comunicación sobre la protección de los pasajeros aéreos, la Comisión considera que, en las actuales circunstancias, no debería obligarse a los operadores a indemnizar a los pasajeros que sufren retrasos.

24. No es admisible, sin embargo, que los operadores dejen a los pasajeros desatendidos durante horas cuando se han comprometido a transportarlos con una rapidez razonable. Debería ofrecerse a los pasajeros la posibilidad de optar por otro vuelo lo antes posible o por el reembolso de los billetes, si consideran que el viaje ya es inútil (como ocurre en el caso de la denegación de embarque o de la anulación). La Comisión propone por tanto aplicar estas disposiciones a los pasajeros que sufren retrasos muy importantes. La duración del retraso que dará derecho a asistencia dependerá de la distancia recorrida por el vuelo, ya que un retraso de determinada duración suele causar más trastornos y enfados en los vuelos cortos que en los largos.

25. Otra cuestión que se aborda es la de la asistencia a los pasajeros que sufren retrasos en los aeropuertos o a bordo de los aviones. La Comisión considera que los operadores deben tener derecho a decidir qué servicios van a ofrecer a los pasajeros que sufren retrasos (por ejemplo, ofreciéndoles refrescos, comida o alojamiento en hoteles) en tanto en cuanto dichos pasajeros no sufran molestias o trastornos excesivos. Resulta alentador observar que muchas compañías aéreas - aunque no todas - tengan previsto incluir la asistencia a los pasajeros perjudicados por los retrasos en sus compromisos voluntarios. La Comisión supervisará atentamente la aplicación de tales compromisos y solamente optará por la vía legislativa en caso de que los resultados resulten insatisfactorios. No obstante, los pasajeros con movilidad reducida, los niños no acompañados u otras personas con necesidades especiales tienen mayores problemas para cuidar de sí mismos y, por tanto, el reglamento debería obligar a los transportistas a atenderlos debidamente.

Aplicación y cumplimiento del Reglamento

26. Las reclamaciones demuestran que los pasajeros no siempre reciben la compensación estipulada en virtud de la normativa actualmente vigente. Por consiguiente, reviste gran importancia adoptar medidas que garanticen desde el principio la plena observancia de un reglamento tan innovador. Por este motivo, la Comisión incluye

un artículo por el que se insta a los Estados miembros a establecer sanciones eficaces, proporcionadas y disuasorias y a designar organismos responsables de la aplicación del reglamento. Tales organismos también se encargarán de examinar las reclamaciones de los pasajeros y de velar por que se respeten sus derechos en caso de comprobarse que han sido conculcados. De acuerdo con las disposiciones propuestas, los pasajeros podrán presentar reclamaciones por presunta infracción, independientemente del lugar en que se haya cometido, ante el organismo del Estado miembro en que residan. En caso necesario, ese organismo remitirá la reclamación al organismo competente, que adoptará las medidas que se impongan. Estas disposiciones permitirán superar las dificultades lingüísticas y de otro tipo que disuaden a los pasajeros de presentar reclamaciones en países extranjeros.

Supervisión

27. El reglamento reportará grandes beneficios a los pasajeros, entre otras cosas porque reducirá la frecuencia de las denegaciones de embarque y de las anulaciones. La Comisión supervisará atentamente la aplicación de la normativa y sus beneficios para los pasajeros, y más concretamente la reducción de la frecuencia de las denegaciones de embarque y anulaciones. Antes de que transcurran cinco años tras la entrada en vigor del reglamento, la Comisión publicará un informe y propondrá nuevas medidas en caso de que los beneficios no resulten convincentes.

Subsidiariedad y proporcionalidad

28. La Comunidad ha creado un mercado interior de los servicios de transporte aéreo en el que los transportistas compiten entre sí de acuerdo con normas uniformes. Tales normas no sólo regulan el acceso al mercado y la seguridad, sino que también potencian la protección de los derechos de los pasajeros, objetivo que cada vez adquiere mayor importancia. Sin armonización, los operadores tendrían que realizar sus actividades de acuerdo con distintos regímenes, lo cual incrementaría sus costes y frustraría la competencia. Los pasajeros estarían sometidos a un sinnúmero de normas y les costaría conocer y reivindicar sus derechos. Además, podrían aplicarse varios regímenes a los vuelos entre Estados miembros, lo cual generaría inseguridad jurídica en detrimento tanto de los pasajeros como de los operadores. Por estos motivos, las normas nacionales, aun en el supuesto de que ofrecieran a los pasajeros un elevado nivel de protección, no contribuirían a alcanzar los objetivos fundamentales de la Comunidad e incluso podrían impedir su consecución.

29. La Comunidad reconoce desde hace mucho tiempo la necesidad de que existan normas armonizadas sobre protección de los pasajeros aéreos; así, ha adoptado actos legislativos relativos a la compensación por denegación de embarque[5] y a la responsabilidad de las compañías aéreas en caso de accidente[6]. Con arreglo al antiguo artículo 100A del Tratado, ha adoptado una directiva sobre los viajes combinados cuya finalidad es ofrecer un alto nivel de protección a los consumidores y, al mismo tiempo, establecer una serie de normas comunes[7]. El reglamento propuesto es por tanto el último de una serie de actos referentes a ámbitos en los que

---

5 Reglamento (CEE) nº 295/91 del Consejo, véase *supra*.

6 Reglamento (CE) nº 2027/97 del Consejo, de 9 de octubre de 1997, sobre la responsabilidad de las compañías aéreas en caso de accidente. DO L 285 de 17.10.1997, p. 1.

7 Directiva 90/314/CEE del Consejo, de 13 de junio de 1990, relativa a los viajes combinados, las vacaciones combinadas y los circuitos combinados DO L 158 de 23.6.1990, p. 59.

la Comunidad ejerce competencias exclusivas. La Comunidad no dispone de ningún otro medio de acción que no sea la normativa para conceder derechos a los pasajeros aéreos.

30. Unas normas precisas y completas revierten en beneficio tanto de los operadores como de los pasajeros. El transporte aéreo es un servicio internacional y, a la vez, homogéneo, por lo que las divergencias entre regímenes pueden originar graves dificultades. Además, las decisiones sobre los derechos de los pasajeros a los que se ha denegado el embarque o anulado el vuelo deben tomarse a menudo con rapidez, lo cual subraya la importancia de disponer de normas precisas a escala comunitaria. En consecuencia, un reglamento es un instrumento más apropiado que una directiva, como ya se ha demostrado a la hora de aplicar otras medidas para proteger los derechos de los pasajeros aéreos. Sus disposiciones son proporcionadas al objetivo que se pretende alcanzar y se adecuan a las situaciones en que se persigue dicho objetivo.

RESUMEN DE LA PROPUESTA

VUELOS REGULARES		
	Reglamento actualmente vigente	**Nuevo reglamento propuesto**
Denegación de embarque	El pasajero disfruta de estos tres derechos: • compensación económica (entre 75 y 300 euros), y • elección entre otro vuelo y el reembolso del billete, y • asistencia durante la espera: refrescos, comida, hoteles.	1) Los transportistas están obligados a pedir voluntarios para que renuncien a sus reservas a cambio de una serie de beneficios acordados (y también a ofrecer la posibilidad de elegir entre otro vuelo y el reembolso del billete). 2) Si, a pesar de todo, se le deniega el embarque, el pasajero disfruta de estos tres derechos: • una compensación económica de cuantía más elevada (entre 375 y 1.500 euros), y • elección entre otro vuelo y el reembolso del billete, y • asistencia durante la espera: refrescos, comida, hoteles.
Anulación **(si es imputable al operador)**	No cubierta	1) El operador está obligado a ponerse en contacto con los pasajeros y a buscar voluntarios que renuncien a sus reservas. 2) El pasajero que no se presenta voluntario disfruta de estos tres derechos: • igual compensación económica que en caso de denegación de embarque (entre 375 y 1.500 euros), y • elección entre otro vuelo y el reembolso del billete, y • asistencia durante la espera: refrescos, comida, hoteles.
Gran retraso	No cubierto	1) El pasajero tiene derecho a elegir entre otro vuelo y el reembolso del billete. 2) Los pasajeros con necesidades especiales y las personas con movilidad reducida tendrán derecho a solicitar un servicio de asistencia mínima durante la espera: refrescos, comida, hoteles.
VUELOS NO REGULARES		
	Reglamento actualmente vigente	**Nuevo reglamento propuesto**
Denegación de embarque	No cubierta	Mismos derechos que en el caso de los vuelos regulares
Anulación	No cubierta	Mismos derechos que en el caso de los vuelos regulares
Gran retraso	No cubierto	Mismos derechos que en el caso de los vuelos regulares

OBSERVACIONES AL ARTICULADO

El artículo 1 expone el objetivo básico del reglamento.

El artículo 2 define los términos utilizados en el reglamento.

El artículo 3 establece las condiciones en que el reglamento es o no es aplicable a los pasajeros. También aclara su aplicación a los transportistas aéreos y a los operadores turísticos y aborda la cuestión del código compartido.

El artículo 4 establece que los transportistas u operadores turísticos han de establecer y dar a conocer las normas que seguirán en caso de denegación de embarque.

El artículo 5 indica las medidas que debe tomar un transportista u operador turístico cuando tiene previsto denegar el embarque, así como el orden en que debe tomarlas: en primer lugar, está obligado a pedir voluntarios que renuncien a sus reservas, tras lo cual denegará el embarque únicamente en caso de que no se presenten suficientes voluntarios. También establece el derecho del pasajero al que se ha denegado el embarque a la compensación prevista en el artículo **7** y a la asistencia prevista en los artículos 8 y 9, y el derecho de la persona que se haya presentado voluntaria a la asistencia prevista en el artículo 8.

El artículo 6 protege a las personas con discapacidades y a los demás pasajeros con necesidades especiales contra la denegación de embarque.

El artículo 7 establece la cuantía de las compensaciones disuasorias que han de abonarse al pasajero al que se deniega el embarque y que ha de variar en función de la distancia recorrida por el vuelo.

El artículo 8 especifica que debe ofrecerse a los pasajeros a los que se deniega el embarque la posibilidad de elegir entre otro vuelo lo antes posible y el reembolso del billete en caso de que el viaje ya no tenga sentido.

El artículo 9 determina el tipo de asistencia que han de recibir los pasajeros a los que se deniega el embarque para paliar las molestias que les ocasiona tener que esperar un vuelo posterior.

El artículo 10 establece que el transportista u operador turístico que anule un vuelo, salvo por motivos que no le sean imputables, deberá hacer todo lo posible para informar a los pasajeros afectados y buscar voluntarios que renuncien a sus reservas. También establece el derecho de los pasajeros que no se presenten voluntarios a recibir la compensación prevista en el artículo 7 y la asistencia prevista en los artículos 8 y 9.

El artículo 11 establece que los pasajeros que sufren grandes retrasos tienen derecho a la asistencia prevista en el artículo **8**. Los pasajeros con necesidades especiales también tendrán derecho a la asistencia prevista en el artículo **9**.

El artículo 12 especifica que el reglamento no afecta a los derechos de los pasajeros a otras compensaciones.

El artículo 13 aclara que el reglamento no limita el derecho del transportista u operador turístico a reclamar compensaciones a un tercero si tiene que cumplir las obligaciones previstas en el reglamento.

El artículo 14 impone la obligación de informar a los pasajeros de sus derechos tanto a la hora de facturar como en caso de denegación de embarque, anulación o gran retraso.

El artículo 15 estipula que los derechos establecidos por el reglamento no podrán verse limitados ni suprimidos por ningún contrato.

El artículo 16 establece que los Estados miembros han de fijar sanciones eficaces en caso de infracción de las disposiciones del reglamento.

El artículo 17 establece que los Estados miembros han de designar organismos responsables de la aplicación del reglamento.

El artículo 18 aborda el derecho de los pasajeros a presentar reclamaciones ante un organismo designado por un Estado miembro y la tramitación de reclamaciones de carácter transfronterizo.

El artículo 19 dispone que la Comisión ha de elaborar un informe sobre los efectos del reglamento y proponer, en su caso, nuevas medidas.

El artículo 20 deroga el Reglamento (CEE) nº 295/91.

El artículo 21 establece la fecha de entrada en vigor del reglamento.

2001/0305 (COD)

Propuesta de

REGLAMENTO DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO

por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y anulación o gran retraso de los vuelos

(Texto pertinente a los fines del EEE)

EL PARLAMENTO EUROPEO Y EL CONSEJO DE LA UNIÓN EUROPEA,

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

Vista la propuesta de la Comisión[8],

Visto el dictamen del Comité Económico y Social[9],

Visto el dictamen del Comité de las Regiones[10],

De conformidad con el procedimiento establecido en el artículo 251 del Tratado[11],

Considerando lo siguiente:

(1) La actuación de la Comunidad en el sector del transporte aéreo debe tener como objetivo, entre otros, garantizar un elevado nivel de protección de los pasajeros; además, se deberán tomar plenamente en consideración los requisitos de protección de los consumidores.

(2) Las denegaciones de embarque y las anulaciones o grandes retrasos de los vuelos ocasionan graves trastornos y molestias a los pasajeros.

(3) La Comunidad debe establecer normas mínimas comunes de protección que consoliden los derechos de los pasajeros y, al mismo tiempo, garanticen que los transportistas aéreos desarrollan sus actividades en condiciones armonizadas en un mercado liberalizado.

(4) A pesar de que el Reglamento (CEE) nº 295/91 del Consejo, de 4 de febrero de 1991, por el que se establecen normas comunes relativas a un sistema de compensación por denegación de embarque en el transporte aéreo regular[12], estableció un régimen de protección básica del pasajero, el número de pasajeros a los que se deniega el

---

8 DO C …, …, p. …
9 DO C …, …, p. …
10 DO C …, …, p. …
11 DO C …, …, p. …
12 DO L 36 de 8.2.1991, p. 5.

embarque contra su voluntad sigue siendo demasiado alto. El mejor sistema para limitar esta práctica consiste en exigir a los transportistas aéreos que pidan que se presenten voluntarios para renunciar a sus reservas a cambio de determinados beneficios, y en disuadir a los transportistas de denegar el embarque a los pasajeros contra su voluntad obligándoles a pagar una compensación de cuantía disuasoria.

(5) Debe ofrecerse a los pasajeros a los que se deniega el embarque contra su voluntad la posibilidad de anular su vuelo, con reembolso de los billetes, o de proseguirlo en condiciones satisfactorias, así como el derecho a ser bien atendidos mientras esperan un vuelo posterior.

(6) También debe ofrecerse a los voluntarios la posibilidad de anular su vuelo o de proseguirlo en condiciones satisfactorias por cuanto experimentan dificultades de transporte similares a las de los pasajeros a los que se deniega el embarque.

(7) Asimismo, deben reducirse los trastornos y molestias que ocasiona a los pasajeros la anulación de un vuelo, salvo cuando ésta se deba a circunstancias excepcionales no imputables al transportista aéreo o a su subcontratista. A fin de alcanzar este objetivo, los transportistas aéreos deben estar obligados a ponerse en contacto con los pasajeros afectados antes de la hora de salida prevista y acordar con ellos las condiciones en las que se prestarán voluntariamente a renunciar a sus reservas.

(8) Los pasajeros cuyos vuelos queden anulados y no se presten a renunciar a sus reservas han de tener la posibilidad de obtener el reembolso de los billetes o de proseguir su viaje en condiciones satisfactorias, y deberán recibir asistencia adecuada mientras esperan un vuelo posterior.

(9) Del mismo modo, los pasajeros cuyos vuelos tengan un retraso de duración determinada han de tener la posibilidad de anular el viaje o proseguirlo en condiciones satisfactorias.

(10) Dado que la distinción entre servicios aéreos regulares y no regulares tiende a difuminarse, el régimen de protección debe aplicarse no sólo a los pasajeros de vuelos regulares, sino también a los de vuelos no regulares, incluidos los que forman parte de viajes, vacaciones y circuitos combinados.

(11) Los operadores turísticos son generalmente responsables de las decisiones comerciales sobre los viajes, vacaciones y circuitos combinados y, por tanto, también han de encargarse de compensar y prestar asistencia a los pasajeros de vuelos que formen parte de viajes, vacaciones y circuitos combinados en caso de denegación de embarque y anulación o gran retraso.

(12) Al ser cada vez más común el uso de billetes electrónicos, el presente Reglamento debe abarcar todos los tipos de billetes a fin de garantizar la completa protección de los pasajeros.

(13) Es necesario informar exhaustivamente a los pasajeros de los derechos que les asisten en caso de denegación de embarque y anulación o gran retraso de los vuelos para que así puedan ejercerlos eficazmente.

(14) Los Estados miembros han de establecer los regímenes de sanciones aplicables en caso de infracción de las disposiciones del presente Reglamento y velar por su aplicación. Dichas sanciones deberán ser eficaces, proporcionadas y disuasorias.

(15) Debe derogarse en consecuencia el Reglamento (CEE) n° 295/91.

HAN ADOPTADO EL PRESENTE REGLAMENTO:

Artículo 1
Objeto

El presente Reglamento establece los derechos mínimos que asistirán a los pasajeros aéreos en caso de:

a) denegación de embarque;

b) anulación del vuelo, salvo por motivos no imputables al transportista aéreo o a su subcontratista;

c) retraso del vuelo de duración determinada.

Artículo 2
Definiciones

A los efectos del presente Reglamento, se entenderá por:

a) "transportista aéreo", una empresa de transporte aéreo titular de una licencia de explotación válida;

b) "transportista comunitario", un transportista aéreo titular de una licencia de explotación válida expedida por un Estado miembro de conformidad con las disposiciones del Reglamento (CEE) nº 2407/92 del Consejo[13];

c) "operador turístico", con excepción de los transportistas aéreos, un organizador o detallista con arreglo a los números 2 y 3 del artículo 2 de la Directiva 90/314/CEE del Consejo[14];

d) "viaje combinado", los servicios que se definen en el número 1 del artículo 2 de la Directiva 90/314/CEE;

e) "billete", un documento válido que da derecho al transporte, o un equivalente en forma no impresa, incluida la electrónica, expedido o autorizado por el transportista aéreo o por su agente autorizado;

f) "reserva confirmada", el hecho de que el pasajero disponga de un billete o de otra prueba que demuestre que la reserva ha sido registrada y confirmada por el transportista aéreo o el operador turístico;

g) "código compartido", la situación en la que el pasajero ha suscrito un contrato con un transportista aéreo y dispone de una reserva por él confirmada, pero es transportado por otro transportista, que se encarga de efectuar el vuelo;

---

[13] DO L 240 de 24.8.1992, p. 8.
[14] DO L 158 de 23.6.1990, p. 59.

h) "destino final", el destino que figura en el billete presentado en el mostrador de facturación o, en caso de vuelos con conexión directa, el destino correspondiente al último vuelo.

Artículo 3
Ámbito de aplicación

1. El presente Reglamento será aplicable a los pasajeros que partan de un aeropuerto situado en el territorio de un Estado miembro sujeto a las disposiciones del Tratado y a los pasajeros que contraten con un transportista comunitario o un operador turístico un viaje combinado ofertado en el territorio de la Comunidad y partan de un aeropuerto situado en un tercer país con destino a otro situado en el territorio de un Estado miembro sujeto a las disposiciones del Tratado, a menos que disfruten de compensación y asistencia en ese tercer país, cuando:

   a) dispongan de una reserva confirmada en un vuelo y se presenten a facturación, bien en las condiciones requeridas y a la hora indicada previamente y por escrito por el transportista aéreo, el operador turístico o un agente de viajes autorizado, bien, de no indicarse hora alguna, con una antelación mínima de treinta minutos respecto de la hora de salida anunciada; o

   b) hayan sido transbordados por un transportista aéreo u operador turístico del vuelo para el que disponían de una reserva confirmada a otro vuelo, independientemente de los motivos que haya dado lugar al transbordo.

2. El presente Reglamento no se aplicará a los pasajeros que viajen gratuitamente o con un billete de precio reducido que no esté directa o indirectamente a disposición del público. No obstante, estarán cubiertos por las disposiciones del presente Reglamento los pasajeros que posean billetes expedidos dentro de programas para usuarios habituales u otros programas comerciales por un transportista aéreo o un operador turístico.

3. El presente Reglamento será aplicable a cualquier transportista aéreo u operador turístico con el que hayan suscrito un contrato los pasajeros a que hacen referencia el apartado 1 y el segundo párrafo del apartado 2. El operador turístico o, en caso de acuerdo de código compartido, el transportista encargado de la comercialización, adoptará conjuntamente con el transportista encargado de efectuar el vuelo las medidas necesarias para garantizar la aplicación de las disposiciones del presente Reglamento.

4. Las disposiciones del presente Reglamento se entenderán sin perjuicio de los derechos que asisten a los pasajeros en virtud de la Directiva 90/314/CEE.

Artículo 4
Normas establecidas por el transportista aéreo u operador turístico

El transportista aéreo u operador turístico establecerá, de conformidad con el presente Reglamento, las normas que seguirá en caso de denegación de embarque de los pasajeros, incluidas las normas por las que se determinen las prioridades de embarque de los pasajeros, y las pondrán a disposición del público. Tales normas formarán parte integrante del contrato o de las condiciones de transporte del transportista u operador turístico.

Artículo 5
Obligaciones para con los pasajeros en caso de denegación de embarque

1. Cuando un transportista aéreo u operador turístico prevea que tendrá que denegar el embarque en un vuelo, deberá, en primer lugar, determinar cuántos pasajeros están todavía a la espera de facturar para el vuelo en cuestión a la hora de cierre de la facturación y, a continuación, pedir que se presenten voluntarios que renuncien a sus reservas confirmadas a cambio de determinados beneficios, en las condiciones que acuerden el pasajero interesado y el transportista aéreo u operador turístico.

2. Los voluntarios recibirán asistencia de conformidad con lo dispuesto en el artículo 8, además de los beneficios mencionados en el apartado 1. En caso de que el número de voluntarios no sea suficiente para que los restantes pasajeros con reservas confirmadas puedan embarcar, el transportista aéreo u operador turístico podrá denegar el embarque a los pasajeros contra la voluntad de éstos, de conformidad con las normas establecidas por el transportista aéreo u operador turístico a que se hace referencia en el artículo 4.

3. En caso de que deniegue el embarque a los pasajeros, el transportista aéreo u operador turístico deberá compensarles inmediatamente de conformidad con el artículo 7 y prestarles asistencia de conformidad con los artículos 8 y 9.

4. El transportista aéreo u operador turístico que acomode a un pasajero en una plaza de clase superior a aquélla por la que se pagó el billete no solicitará suplemento ni pago alguno. El transportista aéreo u operador turístico que acomode a un pasajero en una plaza de clase inferior a aquélla por la que se pagó el billete reembolsará la diferencia de precio entre el billete del pasajero y la tarifa más barata publicada que esté disponible para la clase en la que se acomode al pasajero en esa parte del viaje.

Artículo 6
Embarque de pasajeros con discapacidades o con necesidades especiales

Los transportistas aéreos u operadores turísticos no denegarán el embarque a los pasajeros con discapacidades y a sus acompañantes, a los pasajeros con movilidad reducida o a los niños no acompañados.

Artículo 7
Derecho a compensación

1. En caso de denegación de embarque, los pasajeros recibirán una compensación por valor de:

   a) 750 euros para los vuelos de menos de 3.500 kilómetros;

   b) 1.500 euros para los vuelos de 3.500 kilómetros o más.

   La distancia se determinará sobre la base del último destino al que llegará con retraso el pasajero en relación con el horario previsto debido a la denegación de embarque.

2. En caso de que, con arreglo al artículo 8, los pasajeros acepten ser conducidos hasta el destino final en otro vuelo con una diferencia en la hora de llegada respecto a la

programada para el vuelo inicialmente reservado que no sea superior a dos horas para los vuelos de menos de 3.500 kilómetros y a cuatro horas para los vuelos de 3.500 kilómetros o más, el transportista aéreo u operador turístico podrá reducir un 50% la compensación prevista en el apartado 1.

3. La compensación a que hace referencia el apartado 1 se abonará en metálico o, previo acuerdo firmado por el pasajero, por transferencia bancaria, cheque, bonos de viaje u otros servicios.

4. Las distancias indicadas en los apartados 1 y 2 se calcularán en función del método de la distancia del arco mayor del círculo (ruta ortodrómica).

Artículo 8
Derecho a asistencia

1. En caso de denegación de embarque, se ofrecerá a los pasajeros las siguientes opciones:

   a) el reembolso del precio íntegro del billete, en las condiciones en que se abonó, correspondiente a la parte o partes del viaje no efectuadas y a la parte o partes del viaje efectuadas que ya no tengan razón de ser en relación con el plan de viaje inicial del pasajero, así como un vuelo de vuelta al primer punto de partida lo más rápidamente posible;

   b) la conducción hasta el destino final en condiciones de transporte comparables y lo más rápidamente posible; o

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

   Asimismo, se ofrecerá a los pasajeros la posibilidad de efectuar gratuitamente una llamada telefónica o de enviar mensajes por télex, fax o correo electrónico al punto de destino final.

2. En el caso de las ciudades o regiones en las que existan varios aeropuertos, el transportista aéreo u operador turístico que ofrezca al pasajero un vuelo a otro aeropuerto distinto de aquél para el que se efectuó la reserva deberá correr con los gastos de transporte desde ese segundo aeropuerto bien hasta el aeropuerto para el que se efectuó la reserva, bien hasta otro aeropuerto cercano convenido con el pasajero.

Artículo 9
Derecho a asistencia mientras se espera un vuelo posterior

1. En caso de denegación de embarque, se ofrecerá gratuitamente a los pasajeros:

   a) comida y refrescos suficientes, en función del tiempo que sea necesario esperar;

   b) alojamiento en un hotel en los casos en que sea necesario pernoctar una o varias noches o una estancia suplementaria.

Artículo 10
Anulaciones

1. En caso de anulación de un vuelo, serán de aplicación las siguientes disposiciones, salvo cuando el transportista aéreo u operador turístico pueda demostrar que la anulación obedece exclusivamente a circunstancias excepcionales que no le son imputables ni a él ni a su subcontratista.

2. En caso de que, antes de la hora de salida programada, el transportista aéreo u operador turístico anule o tenga previsto anular un vuelo, deberá hacer todo lo posible para ponerse en contacto con los pasajeros afectados y acordar con ellos las condiciones en que aceptarán renunciar a sus reservas confirmadas. Como mínimo, deberán ofrecerse a los pasajeros las siguientes opciones:

   a) el reembolso del precio íntegro del billete, en las condiciones en que se abonó, correspondiente a la parte o partes del viaje no efectuadas y a la parte o partes del viaje efectuadas que ya no tengan razón de ser en relación con el plan de viaje inicial del pasajero, así como un vuelo de vuelta al primer punto de partida lo más rápidamente posible;

   b) la conducción hasta el destino final en condiciones de transporte comparables y lo más rápidamente posible; o

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

3. A los pasajeros con los que el transportista aéreo u operador turístico no llegue a un acuerdo de conformidad con el apartado 2 y que se presenten a facturación con arreglo al apartado 1 del artículo 3 se les ofrecerán la compensación y la asistencia previstas en caso de denegación de embarque en los artículos 7, 8 y 9.

Artículo 11
Retrasos

1. Cuando un transportista aéreo u operador turístico prevea que un vuelo sufrirá, en relación con la hora programada de salida, un retraso de dos horas o más en el caso de los vuelos de menos de 3.500 kilómetros o de cuatro horas o más, en el de los vuelos de 3.500 kilómetros o más, se ofrecerá a los pasajeros la asistencia prevista en caso de denegación de embarque en el artículo 8.

   En cualquier caso, dicha asistencia se ofrecerá antes de que transcurran dos horas tras la hora programada de salida del vuelo en el caso de los vuelos de menos de 3.500 kilómetros, y antes de que transcurran cuatro horas tras la hora programada de salida del vuelo, en el de los vuelos de 3.500 kilómetros o más.

2. Cuando un transportista aéreo u operador turístico prevea que un vuelo sufrirá, en relación con la hora programada de salida, un retraso de dos horas o más, ofrecerá de inmediato la asistencia prevista en caso de denegación de embarque en el artículo 9 a los pasajeros con discapacidades y sus acompañantes, a los pasajeros con movilidad reducida o a los niños no acompañados, así como cualquier tipo de asistencia que resulte necesaria para responder a las necesidades especiales de tales pasajeros.

Artículo 12
Compensación suplementaria

El presente Reglamento se aplicará sin perjuicio de las acciones que pueda emprender posteriormente el pasajero ante los órganos jurisdiccionales competentes con el fin de obtener una compensación suplementaria.

Artículo 13
Compensación por parte de terceros

Cuando un transportista aéreo u operador turístico abone una compensación o dé cumplimiento a las demás obligaciones que le impone el presente Reglamento, no podrá interpretarse que las disposiciones de éste último limitan su derecho a reclamar una compensación a terceros de conformidad con la legislación aplicable.

Artículo 14
Obligación de informar a los pasajeros de sus derechos

1. La persona jurídica responsable de la facturación de los pasajeros velará por que se exponga en la zona de facturación, de forma claramente legible para los pasajeros, un anuncio con el siguiente texto: "En caso de denegación de embarque, anulación o retraso del vuelo, se ruega a los pasajeros soliciten en el mostrador de facturación o en la puerta de embarque el texto en el que figuran sus derechos, especialmente en materia de compensación y asistencia".

2. El transportista aéreo u operador turístico que deniegue el embarque o anule un vuelo deberá proporcionar a cada uno de los pasajeros afectados un impreso en el que se indiquen las normas en materia de compensación y asistencia con arreglo a las disposiciones del presente Reglamento. También deberá proporcionar un impreso equivalente a cada uno de los pasajeros afectados por un retraso de al menos dos horas.

Artículo 15
Inadmisibilidad de exenciones

Las obligaciones para con los pasajeros establecidas en el presente Reglamento no podrán limitarse ni derogarse, especialmente por medio de la inclusión de una cláusula de inaplicación o una cláusula restrictiva en el contrato de transporte.

Artículo 16
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 tales disposiciones a la Comisión antes del 1 de enero de 2004 y le comunicarán a la mayor brevedad toda modificación posterior de las mismas.

Artículo 17
Aplicación

Cada uno de los Estados miembros designará al organismo responsable de la aplicación del presente Reglamento y lo hará público. Dicho organismo velará por la aplicación del Reglamento a los aeropuertos situados en el territorio del Estado miembro y a los vuelos entre terceros países y aeropuertos situados en ese territorio. Entre otras labores, se encargará de examinar las reclamaciones relacionadas con la inobservancia del presente Reglamento y de adoptar las medidas necesarias para garantizar que se respetan los derechos de los pasajeros.

Artículo 18
Reclamaciones

Los pasajeros podrán presentar reclamaciones ante cualquier organismo designado por un Estado miembro en relación con las presuntas infracciones de las disposiciones del presente Reglamento en cualquier aeropuerto situado en el territorio de un Estado miembro [¿sujeto a las disposiciones del Tratado?] o en relación con cualquier vuelo entre un tercer país y un aeropuerto situado en ese territorio. En caso de no disponer de competencias al respecto, el organismo transmitirá la reclamación al organismo responsable de la aplicación del Reglamento en el asunto en cuestión. El organismo responsable examinará la reclamación y tomará cuantas medidas sean necesarias para garantizar que se respetan los derechos de los pasajeros.

Artículo 19
Informe

La Comisión presentará un informe al Parlamento Europeo y al Consejo antes del 1 de enero de 2008 sobre el funcionamiento y los resultados del presente Reglamento y, en particular, sobre la frecuencia de los casos de denegación de embarque y de anulación de vuelos.

En su caso, se adjuntarán al informe las propuestas legislativas pertinentes.

Artículo 20
Derogación

Queda derogado el Reglamento (CEE) nº 295/91.

Artículo 21
Entrada en vigor

El presente Reglamento entrará en vigor el vigésimo siguiente al de su publicación en el *Diario Oficial de las Comunidades Europeas*.

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

Hecho en Bruselas, el

Por el Parlamento Europeo	*Por el Consejo*
La Presidenta	*El Presidente*

IMPACTO DE LA PROPUESTA SOBRE LAS EMPRESAS, ESPECIALMENTE SOBRE LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS (PYME)

Título de la propuesta

Propuesta de reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y anulación o gran retraso de los vuelos

Número de referencia del documento

Propuesta

De adoptarse, el reglamento conferirá a los pasajeros derecho a una compensación económica, a la conducción en otro vuelo o al reembolso del billete, y a asistencia en el aeropuerto, en caso de denegación de embarque o anulación del vuelo. Los pasajeros que sufran grandes retrasos también tendrán derecho a un vuelo alternativo o al reembolso del billete. Será aplicable a todos los transportistas aéreos que efectúen vuelos con origen en los aeropuertos comunitarios y a los transportistas comunitarios que efectúen vuelos entre aeropuertos extracomunitarios y aeropuertos comunitarios (en determinadas circunstancias). Sustituirá al Reglamento (CEE) nº 295/91 del Consejo, de 4 de febrero de 1991, por el que se establecen normas comunes relativas a un sistema de compensación por denegación de embarque en el transporte aéreo regular.

Impacto sobre las empresas

Los transportistas aéreos y operadores turísticos comunitarios, así como los transportistas aéreos extracomunitarios cuyos vuelos salgan de los aeropuertos de la Comunidad deberán cumplir las disposiciones del reglamento propuesto y, por tanto, habrán de modificar sus condiciones de transporte.

El sector del transporte aéreo se caracteriza por la existencia de un determinado número de grandes compañías que transportan a la mayoría de los pasajeros. No se observa una concentración geográfica específica en este sector.

Se estima que los costes que entraña ofrecer compensación y asistencia a los pasajeros a los que se deniega el embarque, unidos a los costes necesarios para cumplir los requisitos establecidos en el presente Reglamento, no serán excesivos, si bien resulta difícil calcularlos con precisión. Hay pocos motivos para prever que los pasajeros obtendrán sistemáticamente compensaciones superiores a las actuales por presentarse voluntarios. No obstante, las cuantías de las compensaciones que habrán de abonarse a los pasajeros que no se presenten voluntarios y a los que se deniegue el embarque serán superiores a las establecidas en el Reglamento vigente. Además, el ámbito de aplicación del reglamento propuesto es más amplio que el del Reglamento actualmente vigente por cuanto extiende la compensación a la anulación de vuelos por motivos no imputables al transportista aéreo u operador turístico.

No obstante, dado que la denegación de embarque no afecta aproximadamente más que a un pasajero de cada mil, se prevé que los efectos en los ingresos y beneficios no serán importantes. Por otra parte, el impacto en la competitividad de las empresas comunitarias será escaso, ya que todas las compañías, sean comunitarias o de terceros países, cuyos vuelos salgan de los aeropuertos comunitarios estarán sujetas a las disposiciones del reglamento.

No se prevén efectos significativos en el empleo, las inversiones o la creación de nuevas empresas.

Cabe señalar que en los Estados Unidos los transportistas están sujetos a una legislación en materia de compensación por denegación de embarque, basada en un sistema de convocatoria de voluntarios cuya eficacia ha quedado demostrada.