ES

COMISIÓN DE LAS COMUNIDADES EUROPEAS

Bruselas, 4.12.2002
COM(2002) 717 final

2001/0305 (COD)

-

Propuesta modificada 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 con arreglo al apartado 2 del artículo 250 del Tratado CE)

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

El 21 de diciembre de 2001, la Comisión presentó una 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 (COM (2001) 784 final – C 5 – 0700/2001 – 2001/0305 (COD)), para su adopción mediante el procedimiento de codecisión que se recoge en el artículo 251 del Tratado por el que se establece la Comunidad Europea.

El 24 de octubre de 2002, el Parlamento Europeo adoptó una serie de enmiendas en primera lectura. La Comisión emitió su dictamen sobre cada una de las enmiendas e indicó las enmiendas que podía aceptar total o parcialmente. De las cuarenta enmiendas adoptadas por el Parlamento Europeo, la Comisión aceptó catorce en su integridad (introduciendo, en algunos casos, modificaciones en su redacción o aceptándolas en principio) y ocho parcialmente.

1. MODIFICACIONES ACEPTADAS EN SU TOTALIDAD O PARCIALMENTE

La propuesta modificada incluye el texto o el sentido de las enmiendas nº *1, 6, 8, 9, 10, 11, 12, 14 (en parte), 22 (en parte), 25 (en parte), 26, 27, 28 (en parte), 29 (en parte), 31 (en parte), 32, 33 (en parte), 34, 36, 38, 39 (en parte) y 42* del Parlamento Europeo cuya finalidad es reforzar o precisar algunos aspectos del texto de la propuesta inicial de la Comisión.

1.1. Considerandos

Se incluyeron en el texto los siguientes elementos:

– Se añadió un nuevo considerando 8bis. En dicho considerando se sustituyen las "circunstancias excepcionales no imputables al transportista aéreo" por la idea de "fuerza mayor", siguiendo la enmienda 1 del Parlamento Europeo. Dicha enmienda permite precisar los casos en los que no procede imputar la responsabilidad al transportista en caso de anulación o gran retraso. A título indicativo se ofrecen algunos ejemplos de casos de fuerza mayor.

– Se modificó el considerando 7 en consecuencia, suprimiéndose la referencia a las "circunstancias excepcionales no imputables al transportista aéreo".

1.2. Artículo 1

En la letra b), la referencia a la "fuerza mayor" sustituye a los términos "salvo por motivos no imputables al transportista aéreo o a su subcontratista", con el fin de precisar los casos de anulación o de retraso importante que no sean responsabilidad del transportista aéreo (enmienda 6).

1.3. Artículo 2

– En la letra h) bis se recoge una definición de "fuerza mayor". Esta definición incluye la de la Directiva 90/314/CEE del Consejo, de 13 de junio de 1990, relativa a los viajes combinados, las vacaciones combinadas y los circuitos combinados (enmienda 8).

– En las letra h ter) y h quater) se definen las nociones "denegación de embarque" y "voluntario", con el fin de precisar el texto. No obstante, en el artículo 3 se conservan las condiciones que justifican los derechos de los pasajeros (posesión de un billete válido,

reserva confirmada y presentación en el registro dentro del plazo previsto), ya que se aplican al conjunto de las disposiciones del Reglamento (enmiendas 9 y 10).

- La noción de "vuelo anulado" se define en la letra h quinquies). El plazo relativo a la anulación se menciona en el apartado 2 del artículo 10 (enmienda 11).

- La letra h sexies) introduce la definición general de "persona con movilidad reducida" adoptada de forma oficial por la Conferencia Europea de la Aviación Civil con el fin de responder de forma uniforme a las necesidades específicas de dichos pasajeros (enmienda 12)

1.4. Artículo 3

- En la letra a) del apartado 1, el plazo de presentación para la facturación, cuando el transportista o el agente de viajes no indique la hora, pasa a ser de sesenta minutos frente a los 30 minutos propuestos inicialmente. Este plazo se adapta mejor al refuerzo de las medidas de seguridad a raíz de los sucesos del 11 de septiembre (enmienda 14).

1.5. Artículo 6

El artículo hace referencia a una "persona de movilidad reducida" y no a "pasajeros con discapacidades", a raíz de la introducción del término en la letra h sexies) del artículo 2. Además, la prohibición para denegar el acceso se amplía a los perros de utilidad certificada, dado que las personas invidentes o con visión reducida no pueden viajar sin ellos (enmienda 22).

1.6. Artículo 8

- La condición "dependiendo de los horarios" que figura en la letra c) del apartado 1 limita el derecho de conducción hasta el destino final en una fecha posterior que convenga al pasajero, de forma que pueda precisarse que el transportista o el organizador de los viajes no está obligado a organizar un vuelo especial para los pasajeros hayan visto denegado su embarque o cuyo vuelo se haya anulado (enmienda 25).

- En la última frase del apartado 1 se añade el derecho a efectuar gratuitamente una llamada telefónica o a enviar mensajes por télex, fax o correo electrónico al punto de partida (además del destino final) con el fin de que los pasajeros puedan avisar a todas las personas a las que afecte la perturbación de su viaje (enmienda 26).

1.7. Artículo 9

- La letra b bis) ofrece a los pasajeros el transporte gratuito de ida y vuelta entre el aeropuerto y el lugar en que se hospeden o el reembolso de dichos gastos de transporte, con el fin de evitarles dichos desembolsos, en ocasiones importantes, en caso de denegación del embarque o de anulación o retraso importante (enmienda 27).

1.8. Artículo 10

- Se introduce la noción de "fuerza mayor" en el apartado 1 con el fin de precisar las circunstancias en las que el transportista no es responsable de la anulación del vuelo (enmienda 28).

– En el apartado 2, los casos de anulación se limitan a los que se registren en un determinado plazo de tiempo antes de la partida, con el fin de no ejercer presión financiera sobre el transportista o el agente de viajes para mantener su programa de vuelos sin tener en cuenta la demanda. Se fija un plazo de siete días antes de la fecha de partida prevista, lo que da tiempo a los pasajeros para adoptar otras disposiciones (primera parte de la enmienda 29). Se estima que el plazo de "48 horas" propuesto en la enmienda 29 es demasiado corto para que los pasajeros puedan reorganizar su viaje.

– En el mismo apartado se introduce la obligación del transportista o del agente de viajes de informar a los pasajeros afectados de las posibles alternativas de transporte en el momento de ponerse en contacto con ellos (tercera parte de la enmienda 29).

1.9. Artículo 11

– En el apartado 1, el derecho a elegir entre el reembolso o un vuelo alternativo se sustituye por la obligación de correr con los gastos (comidas, hoteles, etc.) en que se incurra durante la espera de un vuelo posterior. Esta disposición garantiza la asistencia adecuada a los pasajeros que sufren retrasos importantes, incluido el hospedaje cuando sea preciso. Además evita las perturbaciones y retrasos adicionales que puedan producirse en caso de reembolso o vuelo alternativo (enmienda 31).

– Una segunda modificación introducida en el apartado 1 incluye la idea de "fuerza mayor", con el fin de precisar los casos en los que el transportista y el agente de viajes quedan exentos de responsabilidades en caso de retrasos importantes (enmiendas 31 y 33).

– Se suprime el apartado 2 y su contenido pasa al apartado 1 con el fin de aclarar y simplificar el texto (enmienda 32).

1.10. Artículo 12

Esta frase adicional permite evitar que los pasajeros recurran a los tribunales para obtener una compensación adicional cuando hayan renunciado a sus reservas según las condiciones fijadas de común acuerdo con el transportista o el agente de viajes (enmienda 34).

1.11. Artículo 14

– La enmienda 36, según la cual el transportista o el operador turístico deberán indicar a los pasajeros el nombre del organismo nacional competente para recibir las quejas en caso de denegación de embarque o de anulación del vuelo, trata de facilitar la tramitación de las quejas. Esta enmienda permite que los pasajeros ejerzan sus derechos.

1.12. Artículo 15

La enmienda 42 ofrece una protección en los casos en los que el transportista o el agente de viajes añade cláusulas restrictivas al contrato (a pesar de la prohibición explícita de las mismas) y en que el pasajero haya aceptado una compensación sobre dicha base contractual.

1.13. Artículo 18

La enmienda 38 se introdujo con el fin de precisar que el hecho de presentar reclamaciones no anula el derecho de los pasajeros a solicitar una compensación adicional ante los tribunales.

1.14. Artículo 19

El plazo para la presentación del informe por parte de la Comisión deja de vencer el 1 de enero de 2008 y pasa a ser de cinco años a partir de la aprobación del Reglamento, lo que otorga tiempo suficiente a la Comisión para sacar conclusiones pertinentes sobre la ejecución y resultados de la aplicación del Reglamento (enmienda 39).

2. ENMIENDAS RECHAZADAS

Las siguientes enmiendas del Parlamento Europeo no se han incluido en la propuesta modificada: enmiendas n° *2, 3, 4, 5, 7, 13, 14 (en parte), 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21,22 (en parte), 23, 24, 25 (en parte), 28 (en parte), 29 (en parte), 30, 31 (en parte), 33 (en parte), 35, 37 y 39 (en parte)*. Para ser más precisos:

- La exclusión de los pasajeros de viajes combinados con el fin de aplicar el Reglamento únicamente a los pasajeros que hayan adquirido sólo un billete de avión, ya que la Directiva 90/314/CEE prevé una cobertura adecuada para los primeros: con arreglo a dicha Directiva, la responsabilidad del agente de viajes únicamente puede reclamarse en caso de no ejecución de contrato, caso en el que el cliente puede incoar un procedimiento por daños y perjuicios. El Reglamento propuesto otorga a los pasajeros derechos bien definidos, "automáticos", que pueden hacer valer de forma inmediata sin tener que recurrir a los tribunales. Nada justifica que se proteja en grados distintos a clientes que se enfrentan al mismo problema (enmiendas 2, 3, 13 y 15).

- La asignación de plazas según criterios uniformes, en caso de exceso de reservas (enmiendas 4 y 21): la propuesta tiene como finalidad esencialmente incitar a las compañías aéreas o a las agencias de viajes a encontrar personas que acepten renunciar a su reserva o reducir de esta forma sensiblemente el número de pasajeros al que se impida continuar su viaje en contra de su voluntad. Si se obliga a las compañías aéreas a respetar criterios uniformes para asignar las plazas, no podrían negociar con los posibles voluntarios.

- El importe de las compensaciones propuesto en la enmienda 23, es decir, 200, 400 o 600 euros según la distancia: estos importes, que son inferiores a los de la propuesta, son demasiado bajos para modificar el comportamiento de las compañías aéreas, es decir, para incitarlas a convencer a los pasajeros a renunciar voluntariamente a su reserva en lugar de ir en contra de su voluntad denegándoles el embarque. El importe más bajo (200 euros) es el que plantea más problemas, ya que no introduce ningún beneficio teniendo en cuenta la inflación. El hecho de que las compañías aéreas continúen a denegar el embarque a un gran número de pasajeros demuestra que el importe actual de las compensaciones no es el adecuado. Las tres distancias mencionadas en las enmiendas 24 y 31 no se han incluido, por lo tanto, por razones de coherencia.

- La asistencia prevista en el artículo 9 en un plazo de una hora: esta disposición sería difícil de aplicar y amenazaría con provocar mayores retrasos (enmienda 31).

- El reparto de responsabilidades, en caso de código compartido, entre los transportistas, y cuando el agente de viajes no esté en medida, por razones de logística, de cumplir con las obligaciones previstas por el Reglamento (enmiendas 16, 17, 18, 19, 28, 29, 30 y 31): esta disposición podría generar confusión entre los pasajeros y provocar conflictos entres las distintas partes. La solución propuesta por la Comisión obliga al agente de viajes o al transportista subcontratante a adoptar todas las disposiciones necesarias con el transportista

que realiza el vuelo y dispone de personal en el aeropuerto. Esta disposición delimita claramente las responsabilidades y puede aplicarse fácilmente.

- La supresión de la compensación en caso de retraso de menos de una hora: esta disposición reduciría considerablemente la motivación de los posibles voluntarios (enmienda 24).

- La revisión cada tres años del importe de las compensaciones en función de la inflación se rechazo dado que la Comisión debe preparar un informe cinco años después de la entrada en vigor del Reglamento y presentar, llegado el caso, propuestas adecuadas (enmienda 23).

- Determinar el destino final en función del cupón correspondiente al último vuelo, en caso de vuelos sucesivos (enmienda 7): esta disposición sólo afectaría a los billetes impresos. La propuesta de la Comisión cubre, por el contrario, todos los formatos de billete, incluidos los billetes electrónicos, cada vez más frecuentes.

- La eliminación de la indicación de la hora por escrito: para que los pasajeros puedan ejercer sus derechos necesitan información por escrito, ya sea en papel o en soporte informático (enmienda 14).

- La prohibición impuesta a los transportistas aéreos y a los organizadores de viajes de denegar el embarque a los pasajeros que se desplacen con niños de corta edad: esta disposición ampliaría considerablemente el ámbito de aplicación del artículo y reduciría la flexibilidad que los agentes de viaje y transportistas necesitan para que el sistema voluntario funcione adecuadamente. Por otro lado, el término "niños de corta edad" no es lo suficientemente preciso para establecer una obligación clara y sin ambigüedades (enmienda 22).

- Restringir la obligación de reembolso de los billetes o de conducción de los pasajeros a su punto de destino por medios alternativos dentro del límite de validez del billete: esta restricción de los derechos de los pasajeros estaría poco justificada y sería poco práctica, ya que el Reglamento obligaría a ofrecer compensaciones y una ayuda inmediatas a los pasajeros, durante el periodo de validez de los billetes (enmienda 25).

- La enmienda 5, que propone que se aplique un tratamiento idéntico al del Reglamento a otros medios de transporte, no puede aceptarse. La Comisión prevé la adopción de medidas para la defensa de los derechos de los pasajeros que utilicen otros medios de transporte, pero tales medidas salen del marco de la presente propuesta.

- La supresión de la definición del precio de referencia para el cálculo del reembolso en caso de viaje en una clase inferior: esta supresión va en detrimento de la seguridad jurídica y en perjuicio de los pasajeros (enmienda 20).

- La Comisión no puede aceptar que se restrinja la obligación de asistencia a los pasajeros cuando no lo permitan las condiciones locales. Esta disposición debilitaría la protección de los pasajeros y no aporta seguridad jurídica (enmienda 33).

- La responsabilidad de las autoridades en caso de denegación de embarque, de anulación y de retrasos: la responsabilidad de estas instancias, que prestan servicios de control aéreo y aeroportuarios y de otros prestatarios de servicios, no entra dentro del ámbito de aplicación de la presente propuesta (enmienda 35).

- La enmienda 37 relativa a la calidad del servicio: la Comisión está elaborando informes sobre la calidad del servicio de las compañías aéreas y considera que este aspecto no entra dentro del ámbito de aplicación de la propuesta.

- La Comisión no cree que esté justificado vincular la obligación de preparar un informe sobre el funcionamiento y los efectos del Reglamento con la designación del órgano responsable de la aplicación del Reglamento a que se hace referencia en el artículo 17 (enmienda 39).

3. La Comisión, por lo tanto, modifica su propuesta de acuerdo con el Artículo 250(2) del Tratado de la CE.

2001/0305 (COD)

Propuesta modificada 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[1],

Visto el dictamen del Comité Económico y Social[2],

Visto el dictamen del Comité de las Regiones[3],

De conformidad con el procedimiento establecido en el artículo 251 del Tratado[4],

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) n° 295/91[5] estableció un régimen de protección básica del pasajero, el número de pasajeros a los que se deniega el 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

---

1 JO C ..., ..., p. ...
2 JO C ..., ..., p. ...
3 JO C ..., ..., p. ...
4 JO C ..., ..., p. ...
5 JO L 36 du 8.2.1991, p. 5.

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 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.

(8bis) Cuando la causa de anulación sea una causa de fuerza mayor como, por ejemplo, inestabilidad política, condiciones meteorológicas extremas, condiciones de seguridad insuficientes, fallos imprevistos de seguridad aérea a pesar de todos los esfuerzos debidos y del respeto íntegro de las normas en materia de protección y de seguridad aérea, o de huelgas de los servicios públicos esenciales, no se podrá invocar la responsabilidad del transportista aéreo o del operador turístico o su agente.

(9) Del mismo modo, los pasajeros cuyos vuelos tengan un retraso de duración determinada han de tener la posibilidad de anular su viaje o de proseguir su viaje 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. 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 de vuelo, **salvo en caso de fuerza mayor;**

c) retraso del vuelo de duración determinada.

Artículo 2
Definiciones

A 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) n° 2407/92 del Consejo[6];

c) "operador turístico", con excepción de los transportistas aéreos, un organizador o detallista con arreglo a los números 2 y 3 de la Directiva 90/314/CEE del Consejo[7];

d) "viaje combinado", los servicios que se definen en el punto 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;

---

[6] JO L 240 du 24.8.1992, p. 8.
[7] JO L 158 du 23.6.1990, p. 59.

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;

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;

h bis) “**fuerza mayor**”**, circunstancias extraordinarias e imprevisibles sobre las que no puede influir quien las invoca y cuyos resultados, a pesar de todos los esfuerzos debidos, no pueden impedirse;**

h ter) “**denegación de embarque**”**, la negativa a embarcar a los pasajeros en un vuelo;**

h quater) “**voluntario**”**, la persona que acepte la petición efectuada por el transportista a los pasajeros para que renuncien a su reserva a cambio de una compensación;**

h quinquies) “**vuelo anulado**”**, el vuelo que no se ha realizado y del que se han vendido plazas;**

h sexies) “**persona de movilidad reducida**”**, cualquier persona cuya movilidad esté reducida a causa de una discapacidad física (motora o sensorial), una discapacidad mental, la edad o cualquier otra causa de discapacidad para la utilización de un medio de transporte y que requiera de una atención especial y la adaptación de los servicios que se ofrecen al pasajero a las necesidades de dicha persona.**

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 presente 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 **sesenta** 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 hayan 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 un pasajero. 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 del 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 se 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 **<u>los</u> pasajeros con movilidad reducida y a sus acompañantes o a los perros de utilidad certificada<u>,</u> ni** 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 3500 kilómetros;

   (b) 1500 euros para los vuelos de más de 3500 kilómetros.

   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 programada para el vuelo inicialmente reservado que no sea superior a dos horas para los vuelos de menos de 3500 kilómetros y a cuatro horas para los vuelos de 3500 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.

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 las 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 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 comparable, en una fecha posterior que convenga al pasajero **y dependiendo de los horarios**.

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 partida y 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 destino cercano convenido por 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.

(b bis) transporte gratuito o reembolso de los gastos de transporte del aeropuerto al lugar de alojamiento (hotel u otro) y de vuelta al aeropuerto.

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 **motivos de fuerza mayor**.

2. En caso de que, **menos de siete días 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 **con objeto de informarles de las posibles alternativas** 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 **9, excepto en caso de fuerza mayor.**

2. En cualquier caso, dicha asistencia se ofrecerá **dentro de los plazos establecidos en al apartado 1 para cada distancia. La asistencia se ofrecerá inmediatamente a las personas con movilidad reducida, a las personas que la acompañen y a los niños no acompañados, independientemente de la distancia del vuelo.**

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, **excepto por lo que se refiere a los voluntarios que hubieran aceptado la compensación en los términos establecidos en los apartados 1 y 2 del artículo 5 y las disposiciones de los artículos 7, 8 y 9.**

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. **También se facilitarán por escrito a cada uno de los pasajeros los datos necesarios para ponerse en contacto con el organismo nacional competente contemplado en el artículo 18.**

Artículo 15
Inadmisibilidad de excepciones

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 restrictiva en el contrato de transporte. **Si a pesar de ello se adujera tal cláusula restrictiva en contra de un pasajero y éste hubiera aceptado una compensación inferior a la establecida en el presente Reglamento, el pasajero tendrá derecho a incoar los procedimientos judiciales necesarios antes los tribunales competentes para conseguir una compensación complementaria.**

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

Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 12, 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 **a más tardar cinco años después de la entrada en vigor del presente Reglamento** sobre el funcionamiento **general** 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,

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