



COMISIÓN DE LAS COMUNIDADES EUROPEAS

Bruselas, 21.6.2000  
COM(2000) 365 final

**COMUNICACIÓN DE LA COMISIÓN  
AL PARLAMENTO EUROPEO Y AL CONSEJO**

**PROTECCIÓN DE LOS PASAJEROS AÉREOS EN LA UNIÓN EUROPEA**

## RESUMEN

### I. OBSERVACIONES GENERALES

1. Pese a la expansión del transporte aéreo, estimulada por el mercado único, el descontento sobre la calidad del servicio va en aumento. Esta situación es preocupante, ya que la Comunidad ha adoptado una serie de normas legislativas para proteger los intereses de los pasajeros aéreos en materia de compensación por denegación de embarque, responsabilidad en caso de accidente, sistemas informatizados de reserva y viajes combinados. Parte del problema radica en que los pasajeros no conocen sus derechos, por lo que no pueden exigir su cumplimiento. Así pues, la Comisión ha iniciado una campaña para que los pasajeros sean conscientes de los derechos consagrados por la normativa comunitaria, empezando con la publicación y la exposición de una carta de derechos en los aeropuertos comunitarios.
2. Se trata tan sólo de un primer paso y existen sobrados motivos para seguir protegiendo los intereses de los pasajeros aéreos. Ya en 1998 la Comisión propuso reforzar el Reglamento sobre compensación por denegación de embarque por exceso de reserva. La propuesta sigue pendiente en el Consejo, que no ha conseguido adoptarla por razones políticas ajenas al caso. A principios de este año, la Comisión lanzó un documento de consulta sobre las dificultades experimentadas por los pasajeros y sobre las posibles soluciones a los problemas detectados. Se registraron numerosas reacciones de las organizaciones representativas de las compañías aéreas, pasajeros, aeropuertos, agencias de viaje y personas con discapacidades. Tras esta consulta, la Comisión ha definido las líneas generales de actuación que figuran en esta Comunicación.
3. Esta política general se basa no sólo en la normativa comunitaria sobre los derechos de los pasajeros, sino también en compromisos voluntarios del sector del transporte aéreo para mejorar la calidad de su servicio. Para hallar un equilibrio adecuado entre legislación y medidas voluntarias, es importante tener en cuenta el trato que suele recibir un pasajero cuando utiliza el transporte aéreo y los beneficios que obtiene de la política comunitaria correspondiente. Así, con unos compromisos fuertes y concretos de las compañías aéreas y de los aeropuertos para mejorar sus servicios, se podría llegar a una normativa más flexible en determinados ámbitos.
4. En su función legisladora, la Comunidad debe hallar un equilibrio entre la seguridad jurídica que ha de proporcionar a los pasajeros y a las compañías aéreas y la ampliación de los derechos de los pasajeros. Asimismo, debe conciliar la protección de los pasajeros con la necesidad de evitar una legislación excesiva, que podría restringir la libertad del sector en su respuesta a la demanda, limitar el ámbito de la competencia y perjudicar a la cooperación entre compañías aéreas, que facilita el transporte internacional.
5. Por último, la actuación política debe ir más allá de la legislación y los códigos voluntarios sobre calidad del servicio. Los pasajeros exigen comparaciones actualizadas de las prestaciones de las compañías aéreas, para poder elegir entre varios transportistas con conocimiento de causa. El curso dado a sus reclamaciones suele dar lugar a decepción y frustración, así como las dificultades halladas a la hora de resolver los litigios. Se trata de puntos que requieren una respuesta política.

Además, la representación de sus intereses suele ser débil y debería reforzarse para contrarrestar la importancia de las compañías aéreas y de los aeropuertos.

## II. PROPUESTAS

6. La Comisión propondrá medidas legislativas para:

- **Permitir a los pasajeros que sufran retrasos proseguir su viaje en buenas condiciones**, dándoles derecho al reembolso de su billete o a un vuelo alternativo lo antes posible (2001).
- **Crear nuevos derechos para los pasajeros, estableciendo requisitos mínimos para los contratos de transporte aéreo**, tras consultar a las partes interesadas (2001). Un objetivo sería **proporcionar seguridad jurídica**, exigiendo de las compañías aéreas que redacten contratos en los que figure claramente el servicio propuesto y las condiciones aplicables. El otro objetivo sería **mejorar el equilibrio de los contratos en favor de los pasajeros**. Algunos de los cambios necesarios son obvios, otros requieren más reflexión.
- **Proporcionar a los pasajeros la información necesaria para elegir con conocimiento de causa entre varias compañías aéreas**, exigiendo de estas últimas que presenten los datos necesarios para publicar **informes periódicos destinados a los consumidores** (2000). Estos informes también animarán a las compañías aéreas a mejorar la calidad de su servicio.

7. La Comisión fomentará la preparación y la adopción, por las compañías aéreas europeas, de compromisos voluntarios (2000 – 2001) destinados, en particular, a:

- **Mejorar la calidad del servicio en la medida de lo posible**, por ejemplo proponiendo la tarifa más baja disponible, permitiendo mantener las reservas durante cierto tiempo, informando rápidamente a los pasajeros en caso de retraso, respondiendo a las necesidades de las personas con discapacidades y facilitando la presentación de reclamaciones.
- **Proporcionar la asistencia adecuada a los pasajeros afectados por los retrasos** para reducir las molestias causadas.
- **Establecer procedimientos sencillos para presentar reclamaciones y mecanismos para la resolución extrajudicial de litigios**.

La Comisión también procurará que los aeropuertos adopten compromisos voluntarios por los que establezcan normas de calidad para sus servicios, así como normas de construcción para las terminales aeroportuarias.

Estos códigos voluntarios deberán ser ambiciosos, involucrar al mayor número posible de agentes e incluir mecanismos para el control de su cumplimiento. La Comisión apoyará con firmeza la participación de todas las partes interesadas y desempeñará labores de coordinación si se solapan las responsabilidades de las compañías aéreas y de los aeropuertos.

8. La Comisión tomará asimismo las siguientes iniciativas:

- Debatir con los Estados miembros y las organizaciones de pasajeros la forma más adecuada para **reforzar la representación de los pasajeros** (2000).
- Examinar los efectos en el mercado de las **ventas y reservas por Internet** y su **conformidad con las normas de competencia y con el código de conducta para los sistemas informatizados de reserva** (2000).
- Estudiar los **efectos en la competencia del reparto de códigos**, en el contexto de los casos particulares de competencia, **y de la coordinación de tarifas en los acuerdos de "interlining"**, en la revisión de la exención por categoría de este sistema (2001).
- **Evaluar el impacto de las condiciones de cabina en la salud de los pasajeros**, creando un grupo de expertos que examine la investigación en este ámbito y exponga sus conclusiones sobre los riesgos para la salud (2001).

# COMUNICACIÓN DE LA COMISIÓN AL PARLAMENTO EUROPEO Y AL CONSEJO

## PROTECCIÓN DE LOS PASAJEROS AÉREOS EN LA UNIÓN EUROPEA

### 1. INTRODUCCIÓN

1. Los ciudadanos de la Unión Europea recurren cada vez más al transporte aéreo por motivos de ocio o de negocio y para muchos de ellos los precios nunca habían sido tan bajos. Sin embargo, se observa un aumento constante de las reclamaciones sobre la calidad del servicio, la falta de información y el trato recibido cuando surgen problemas. Al parecer, el sector del transporte aéreo no consigue satisfacer las expectativas de sus clientes y los pasajeros no saben cómo obtener satisfacción. Cambiar de compañía aérea no siempre constituye la solución más práctica, ya que no existe competencia en determinadas rutas y es difícil obtener el reembolso del billete.
2. Esta insatisfacción es preocupante en la medida en que los pasajeros deberían sacar pleno provecho de la política comunitaria sobre transporte aéreo. El "tercer paquete" de 1992 creó un mercado único en este sector: desde el 1 de abril de 1997 todos los transportistas comunitarios pueden ejercer su actividad libremente en todos los Estados miembros, incluido el cabotaje. Esta situación ha permitido un incremento notable de la competencia y ha llevado a las compañías aéreas a desarrollar estrategias innovadoras para adaptarse a nuevos mercados. Esto no significa que se haya logrado plenamente la realización del mercado interior. En su Comunicación de 1999 sobre el sector europeo del transporte aéreo<sup>1</sup>, la Comisión destacó las deficiencias del marco normativo actual y propuso iniciativas para completar la integración del mercado y facilitar la adaptación de los transportistas comunitarios.
3. Aparte del Convenio de Varsovia<sup>2</sup> de 1929 (modificado en 1999 por el Convenio de Montreal), que se refiere ante todo a la responsabilidad de los transportistas aéreos en caso de accidente, pérdida de equipaje y retrasos, y de la legislación general, tanto nacional como comunitaria, sobre protección de los consumidores<sup>3,4,5</sup>, poco se ha hecho hasta la fecha en materia de protección de los pasajeros aéreos. Es cierto que las propias compañías aéreas, por medio de la Asociación de Transporte Aéreo Internacional (IATA), han procurado organizar el transporte internacional, pero sus resoluciones, como es natural, no tienen fuerza de ley. Por este motivo, y porque la proliferación de normas nacionales y de interpretaciones divergentes de la legislación

---

<sup>1</sup> "El sector europeo del transporte aéreo: del mercado único a la arena mundial" Comunicación de la Comisión COM (1999) 182 final de 20.5.1999.

<sup>2</sup> Convenio para la unificación de ciertas reglas relativas al transporte aéreo internacional.

<sup>3</sup> 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.

<sup>4</sup> Directiva 93/13/CEE del Consejo, de 5 de abril de 1993, sobre las cláusulas abusivas en los contratos celebrados con consumidores - DO L 95 de 21.4.1993.

<sup>5</sup> Directiva 84/450/CEE del Consejo, de 10 de septiembre de 1984, relativa a la aproximación de las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados Miembros en materia de publicidad engañosa - DO L 250 de 19.9.1984, notificada por la Directiva nº 95/55/CE.

internacional constituye una amenaza para el mercado único, la Comunidad decidió que era necesario actuar a escala europea. Por consiguiente, en virtud del apartado 2 del artículo 80 del Tratado, adoptó una legislación específica que protege los intereses de los pasajeros aéreos en los siguientes ámbitos: denegación de embarque<sup>6</sup>, responsabilidad frente a los pasajeros en caso de accidente<sup>7</sup> y sistemas informatizados de reserva<sup>8</sup>. Asimismo, la Comisión ha propuesto una modificación de la legislación sobre denegación de embarque, ampliándola a la anulación de vuelos<sup>9</sup>, y propondrá la ratificación del Convenio de Montreal sobre la responsabilidad de los transportistas aéreos, así como la modificación de la normativa comunitaria actual (véase el Anexo 1).

4. Cabe observar que parte del problema radica en que los pasajeros desconocen sus derechos y no pueden, por tanto, exigir su cumplimiento. Por consiguiente, la Comisión ha anunciado una campaña para que los pasajeros tengan conocimiento de los derechos creados por la normativa comunitaria<sup>10</sup>. El elemento central de esta campaña es la publicación de una carta de los derechos existentes y su exposición en lugares en que los pasajeros puedan verla, primero en los aeropuertos y luego en las agencias de viaje y compañías aéreas<sup>11</sup>. Esta operación se está desarrollando en estrecha relación con las partes interesadas. Su cooperación es esencial para que sea un éxito. A continuación, la Comisión estudiará las posibilidades de ampliar la campaña de información, por ejemplo incluyendo esta carta en su página de Internet "Diálogo con los Ciudadanos", garantizando de este modo la difusión continua de esta información por Internet. Los ciudadanos ya pueden solicitar asesoramiento para conocer sus derechos y superar dificultades prácticas por medio del "Servicio de Orientación de los Ciudadanos". Otra parte del problema está en la dificultad de garantizar el cumplimiento de la normativa comunitaria, ya que quizás no existan los mecanismos y sanciones pertinentes.

## 2. JUSTIFICACIÓN DE NUEVAS ACCIONES

5. A pesar de lo anterior, las organizaciones de pasajeros y consumidores insisten en que los derechos existentes no son suficientes para proteger a los pasajeros y sacar pleno provecho de la política comunitaria sobre transporte aéreo. La experiencia demuestra que no siempre basta con confiar en el mercado para resolver los problemas. En particular, es poco probable que algunos aspectos del trato dado a los pasajeros pasen a ser un ámbito de competencia entre compañías aéreas. Un mercado

---

<sup>6</sup> Reglamento (CEE) n° 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 8.2.1999.

<sup>7</sup> Reglamento (CE) n° 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.

<sup>8</sup> Reglamento (CEE) n° 2299/89 del Consejo, de 24 de julio de 1989, por el que se establece un código de conducta para los sistemas informatizados de reserva - DO L 220 de 29.7.1989, modificado por el Reglamento (CEE) n° 3089/93 de 29 de octubre de 1993 - DO L 17 de 25.1.1995, y por el Reglamento (CE) n° 323/99 de 8 de febrero de 1999 - DO L 40 de 13.2.1999.

<sup>9</sup> Propuesta de Reglamento (CE) del Consejo por el que se modifica el Reglamento (CEE) n° 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.

<sup>10</sup> El Consejo de Transportes respaldó esta iniciativa en su reunión de 8 de marzo de 2000.

<sup>11</sup> Tal como se explica en el documento de los servicios de la Comisión sobre los derechos de los pasajeros aéreos en la Unión Europea - SEC(2000) 535 de 23.3.2000 (*no existe versión española*).

competitivo es esencial pero debe ser completado con medidas específicas de protección de los consumidores del transporte aéreo, como sucede con otros bienes y servicios.

6. En realidad, a diferencia de la compañía aérea, el pasajero se halla en una posición negociadora muy débil tanto al comprar un billete como durante el vuelo. El pasajero está sujeto a las condiciones de transporte y a las prácticas comerciales que decida la compañía aérea (véase el Anexo 1) pero suele desconocer las condiciones exactas y no tendrá más opción que aceptarlas, incluso si no lo satisfacen. La posición del consumidor se ve aún más debilitada por la obligación de pagar el servicio *antes* del vuelo. En este sentido, el transporte aéreo difiere de muchos otros servicios, en los que sólo se abona parte del precio por adelantado, lo que proporciona al consumidor una capacidad de negociación si no se cumplen sus expectativas. Por último, un pasajero depende en gran parte de la eficacia y de la buena voluntad de la compañía aérea cuando surgen problemas, por ejemplo si los vuelos se retrasan o anulan y si el equipaje se pierde o deteriora. El pasajero probablemente sea incapaz de cambiar de planes por los compromisos financieros ya contraídos, la dificultad de hallar vuelos alternativos o, sencillamente, la imposibilidad de recurrir en la práctica a otras formas de transporte, como el tren o el automóvil.
7. Por consiguiente, la Comunidad debe reforzar los derechos de los pasajeros aéreos, para que saquen pleno provecho de la política correspondiente. Así se cumpliría la nueva prioridad que el Tratado de Amsterdam concede a la protección de los consumidores, es decir, en el caso del transporte aéreo, de los pasajeros<sup>12</sup>. El Tratado también obliga a la Comunidad a combatir la discriminación por motivos de discapacidad y a tener en cuenta las necesidades de las personas con discapacidades al adoptar medidas relacionadas con el mercado interior. En esta Comunicación, la Comisión propone una política general, que no sólo se base en la normativa comunitaria sino también en compromisos voluntarios de las compañías aéreas y de los aeropuertos para mejorar la calidad del servicio, la información a los pasajeros y su representación para la defensa de sus intereses. En general, con estas medidas, la protección de los pasajeros en la Comunidad debería asemejarse a la que se otorga en Estados Unidos.
8. La Comisión es consciente del peligro de un exceso de regulación, que podría aumentar los costes, reducir el ámbito de la competencia y perjudicar a la cooperación entre compañías aéreas, que facilita el transporte internacional. Por lo tanto, la Comisión concede especial importancia a un equilibrio entre la legislación y los compromisos voluntarios para mejorar la calidad del servicio, y se ajusta así al énfasis que puso el Consejo Europeo de Lisboa en la simplificación del marco normativo y en la adopción de enfoques reguladores más flexibles. Para hallar este equilibrio, la Comisión debe tener en cuenta la calidad general del trato que recibe el pasajero a la hora de volar. Los beneficios para los pasajeros de la política comunitaria de transporte debe medirse desde esta perspectiva. Por consiguiente, si el

---

<sup>12</sup>

El artículo 153 del Tratado de Amsterdam reza así:

1. Para promover los intereses de los consumidores y garantizarles un alto nivel de protección, la Comunidad contribuirá a proteger la salud, la seguridad y los intereses económicos de los consumidores, así como a promover su derecho a la información, a la educación y a organizarse para salvaguardar sus intereses.

2. Al definirse y ejecutarse otras políticas y acciones comunitarias se tendrán en cuenta las exigencias de la protección de los consumidores.

sector suscribe compromisos ambiciosos y eficaces para mejorar sus servicios, podrá reducirse la legislación en algunos ámbitos. Así pues, en los próximos meses se hará todo lo posible antes de elaborar medidas legislativas para fomentar la autorregulación en las compañías aéreas, de conformidad con las conclusiones del Consejo Europeo de Lisboa.

9. Una protección más firme de los pasajeros animará asimismo a las compañías aéreas a ofrecer un servicio de mayor calidad, independientemente de que se consiga mediante legislación, compromisos voluntarios o informes comparativos sobre sus prestaciones. Se darán mayores incentivos a las compañías aéreas europeas para tener en cuenta las solicitudes de los pasajeros, respetar sistemáticamente normas elevadas de calidad y evitar todos los fallos en el servicio que generan frustración. De este modo debería mejorar la posición de las compañías aéreas en el mercado internacional, en el que compiten tanto por los precios como por la calidad del servicio. Así pues, cabe esperar que una iniciativa comunitaria sobre protección de los pasajeros constituya una contribución positiva para la competitividad de los transportistas comunitarios.
10. La Comisión reconoce que quizás sea también necesario proteger a los pasajeros que utilizan otros modos de transporte. En el momento oportuno se estudiarán sus derechos, especialmente los contratos y las condiciones de transporte y se propondrán las medidas que resulten necesarias. No obstante, el empezar reforzando los derechos de los pasajeros aéreos se justifica, ya que la Comunidad ha avanzado mucho más en la creación del mercado único del transporte aéreo que en materia de transporte de pasajeros por carretera y por ferrocarril. Otro motivo es que a menudo no existen alternativas al transporte aéreo. En cualquier caso, los pasajeros aéreos se enfrentan con problemas que difieren mucho de los problemas de otros pasajeros, por lo que no resulta muy útil concebir soluciones paralelas.
11. La Comisión también es consciente de que un funcionamiento adecuado del sistema de transportes depende de la actitud responsable de los pasajeros. Cualquiera que sea su eficacia, las compañías aéreas y las demás empresas de transporte no podrán prestar la calidad de servicio de la que son capaces si una minoría de pasajeros se muestra irresponsable, por ejemplo si no respetan las horas de salida, no se presentan pese a haber confirmado su vuelo, omiten las normas de seguridad o tienen un comportamiento inaceptable frente al personal o a los demás pasajeros. Por consiguiente, las propuestas legislativas de la Comisión deberán referirse a las obligaciones tanto de los pasajeros como de las compañías aéreas.
12. Además, la Comisión reconoce que el empeoramiento de la situación en materia de retrasos y la inadecuación de las instalaciones aeroportuarias pueden ser razones para el descontento, tanto como la prestación de las compañías aéreas. Si algunos retrasos se deben a acontecimientos excepcionales e impredecibles, suele reconocerse que el sistema de gestión del tránsito aéreo funciona al límite de sus capacidades. Pequeños aumentos de tráfico durante el verano pueden perjudicar gravemente al funcionamiento de la red. En diciembre de 1999, la Comisión presentó una Comunicación sobre la creación del cielo único europeo<sup>13</sup> en la que propuso tanto medidas a corto plazo para mejorar la situación como una estrategia a medio plazo

---

<sup>13</sup> "La creación del cielo único europeo" Comunicación de la Comisión COM(1999) 614 final de 1.12.1999.

para eliminar las fronteras en la gestión de los cielos europeos. Esta Comunicación es la base del intenso diálogo con las partes interesadas, que servirá para elaborar, antes de finales de año, un informe al que se adjuntará un plan de acción. En lo que se refiere a los aeropuertos, la Comunidad está intentando mantener o aumentar su capacidad, integrándolos en redes transeuropeas multimodales y creando un marco común en materia de medio ambiente<sup>14</sup>.

### 3. DOCUMENTO DE CONSULTA

13. En enero de 2000 la Comisión envió para consulta un documento sobre la protección de los pasajeros aéreos<sup>15</sup>. El documento se refiere a cuatro ámbitos:
- El contrato entre la compañía aérea y el pasajero<sup>16</sup>: condiciones de transporte; responsabilidad por muerte o daños; retrasos, anulaciones y exceso de reserva; pérdida y deterioro del equipaje; transferibilidad de los billetes; utilización secuencial de cupones; trato dado a las personas con discapacidades. También se mencionan las responsabilidades de los aeropuertos y la quiebra de las compañías aéreas.
  - Prácticas comerciales de las compañías aéreas: códigos compartidos, franquicias y subcontratación; acuerdos de "interlining"; programas de fidelización; tarifas aéreas.
  - Condiciones en cabina: calidad del aire y radiaciones; espacio entre los asientos; problemas de agresividad incontrolada ("*air rage*").
  - Información y transparencia: información a los pasajeros antes y durante el vuelo, incluidos los informes para los consumidores; códigos voluntarios sobre calidad del servicio adoptados por las compañías aéreas; reclamaciones.
14. Se recibieron más de 60 respuestas, con las opiniones de las compañías aéreas, de los pasajeros y consumidores, de los aeropuertos, de las agencias de viaje y de las personas con discapacidades<sup>17</sup>. Para resumir estas respuestas completas y bien argumentadas, cabe mencionar los siguientes asuntos principales en relación con la política comunitaria: incertidumbre respecto de los contratos y condiciones de transporte de las compañías aéreas<sup>18</sup>; posible desequilibrio en favor de las compañías aéreas; trato que reciben los pasajeros cuyos vuelos se retrasan; distintos tipos de información proporcionada a los pasajeros; trato dado a las personas con discapacidades; reclamaciones y reparación.

---

<sup>14</sup> "Transporte aéreo y medio ambiente: retos del desarrollo sostenible". Comunicación de la Comisión COM(1999) 640 final de 1.12.1999.

<sup>15</sup> "Derechos de los pasajeros aéreos en la Unión Europea. Documento de consulta sobre la protección del consumidor en el transporte aéreo".

<sup>16</sup> Véase el Anexo 1 para una explicación sucinta de los contratos y de las condiciones de transporte de las compañías aéreas.

<sup>17</sup> Véase el Anexo 2 para la lista de las organizaciones que participaron en la consulta.

<sup>18</sup> Denominados en lo sucesivo "contratos".

15. Como cabía esperar, las organizaciones que representan a los usuarios y a los consumidores, las agencias de viaje y las personas con discapacidades insisten en la necesidad de reforzar los derechos de los pasajeros. Los representantes de los pasajeros, de los consumidores y de las agencias de viaje recalcan que los contratos favorecen sistemáticamente a las compañías aéreas, desequilibrio que sólo podría corregirse con normativa comunitaria. Ahora bien, además de recomendar la adopción de medidas legislativas sobre contratos y condiciones de transporte, estas organizaciones desean defender los siguientes puntos: adopción por las compañías aéreas de códigos voluntarios sobre calidad del servicio; establecimiento de una cadena de contratos entre aeropuertos, compañías y otros prestadores de servicios; publicación de informes comparativos sobre las prestaciones de las compañías aéreas; mejora de la información a los pasajeros y adopción de nuevos mecanismos para dar curso a las reclamaciones.
16. En lugar de medidas legislativas, las asociaciones de compañías aéreas prefieren la adopción de compromisos voluntarios para modificar los contratos y las condiciones de viaje y piensan que esa adopción se producirá en fecha próxima. La normativa comunitaria puede uniformizar los productos, lo que podría reducir la competencia, poner a las compañías aéreas europeas en una posición de competencia desfavorable y amenazar a la red mundial de servicios, ya que las compañías no podrían funcionar de acuerdo con regímenes jurídicos distintos sin costes adicionales. También se plantea el problema del ámbito de aplicación, incluida la cuestión de la aplicación extraterritorial. Las organizaciones de compañías aéreas y aeropuertos se oponen a la legislación sobre los derechos de los pasajeros en caso de retraso en los vuelos, ya que les haría responsables de sucesos ajenos a su voluntad. Ambas partes prefieren los códigos voluntarios sobre calidad del servicio, en los que están trabajando, y que podrían resolver muchos problemas. La Comisión ha realizado primero un análisis detallado de todas las respuestas y, a continuación, ha seleccionado los ámbitos en los que se justifica una actuación comunitaria para mejorar la protección de los consumidores, ámbitos en los que se centra la presente Comunicación.

#### **4. CONTRATOS: NORMATIVA COMUNITARIA**

17. Es preciso establecer ante todo una distinción esencial. El objeto de una normativa comunitaria sobre contratos puede ser tan sólo proporcionar seguridad jurídica a ambas partes sobre los derechos y obligaciones respectivos. Puede exigir de las compañías aéreas que especifiquen claramente el producto propuesto y las condiciones correspondientes, pero sin llegar más allá. Esta opción deja al prestador de servicios una libertad total para aplicar su criterio comercial en lo que se refiere a la naturaleza del producto suministrado. Pero el objetivo de la legislación también puede ser proteger los intereses de una u otra parte, inclinar el equilibrio habitual del contrato en favor de una de las partes. El riesgo está en una legislación que reduzca la libertad comercial y la competencia, por lo que es fundamental hallar el equilibrio adecuado.

## Justificación de la legislación

18. Existen argumentos sólidos en favor de una normativa comunitaria sobre contratos y condiciones de transporte. Proporcionaría seguridad jurídica a ambas partes (compañías aéreas y pasajeros) sobre sus derechos y obligaciones respectivos y permitiría una reparación en Derecho a los pasajeros si dichos derechos no se respetan. Es crucial que existan mecanismos de aplicación forzosa para que los pasajeros disfruten realmente de sus derechos. Estos objetivos no pueden alcanzarse mediante un acuerdo por el que la Asociación de Transporte Aéreo Internacional (IATA) modifique su recomendación sobre condiciones de transporte. En efecto, este acuerdo no sería vinculante para sus miembros, por lo que podrían fijar condiciones distintas, y no se aplica a los vuelos interiores o a los servicios prestados por compañías aéreas que no son miembros de la Asociación.
19. En cualquier caso, el tema de los contratos de las compañías aéreas lleva años siendo objeto de debate sin resultados concretos. En 1997, la Comisión encargó un estudio sobre la compatibilidad de la recomendación de la IATA sobre condiciones de transporte con la Directiva comunitaria sobre las cláusulas abusivas en los contratos celebrados con consumidores. El estudio sugería la introducción de cambios en la recomendación. Al año siguiente, en una reunión con expertos de los Estados miembros, también se llegó a la conclusión de que eran necesarios cambios. En el Reino Unido, el Consejo de Usuarios del Transporte Aéreo negoció durante varios años con la IATA la revisión de las condiciones de transporte. En 1999 acabó presentando una denuncia ante la "Office of Fair Trading", que exigió de la IATA una modificación de su recomendación. Las dos partes aún no han llegado a un acuerdo al respecto. Así pues, las negociaciones con las compañías aéreas para modificar sus contratos y condiciones de transporte todavía no han dado resultados concluyentes. Existe por tanto la posibilidad de que se presenten nuevas denuncias ante las autoridades nacionales de competencia o los tribunales nacionales y, por ende, el peligro de interpretaciones divergentes en los Estados miembros en lo que se refiere a la compatibilidad entre los contratos de las compañías aéreas y las normas sobre competencia y consumo, con lo que se crearían regímenes distintos dentro de la Comunidad.
20. La preparación de normativa comunitaria constituye asimismo la oportunidad de analizar el equilibrio, en los contratos, entre los derechos y las obligaciones de las compañías aéreas y de los pasajeros. Las compañías aéreas y las organizaciones que representan a los pasajeros tienen opiniones encontradas sobre este extremo. Será necesario un debate en profundidad y un análisis pormenorizado para aclarar qué condiciones son desleales y para elaborar, si procede, las modificaciones oportunas. Asimismo, debería procederse a una consulta total sobre el proyecto de Reglamento relativo a la asistencia mínima que debe prestarse a los pasajeros que sufren retrasos, con lo que se resolvería una de las mayores fuentes de descontento.
21. Si bien es cierto que la Comisión aboga por una legislación sobre contratos, es consciente de los riesgos que conviene evitar. La normativa debería limitarse a lo estrictamente necesario para proporcionar seguridad jurídica y proteger a los pasajeros. No debe privar a las compañías aéreas de la libertad de innovar, ni poner en peligro la competencia, en contradicción con los objetivos generales de la Política Común de Transportes.

22. La normativa comunitaria puede afectar a la competitividad de los transportistas europeos en los mercados internacionales. La mayor cuota de sus ingresos procede de los servicios extracomunitarios, en los que compiten con agentes de terceros países. La Comisión es consciente de que la legislación podría afectar a la posición de las compañías aéreas comunitarias en el mercado mundial, si bien resulta difícil evaluar el posible equilibrio entre los costes y los beneficios correspondientes, como la expansión del mercado y el incremento de los ingresos que puedan derivarse de normas de calidad más estrictas. Ahora bien, la Comisión desea limitar el impacto de la legislación reduciendo sus propuestas a cuanto resulte esencial para proteger a los pasajeros.
23. La normativa comunitaria tampoco debería obstaculizar una cooperación fructífera entre compañías. Aunque sean competidoras, las compañías aéreas internacionales cooperan para permitir a un pasajero con un billete sencillo efectuar vuelos con varias compañías, ya sean o no transportistas comunitarios. La legislación no debería impedir este tipo de cooperación y privar a los viajeros de las oportunidades actuales.
24. Estos riesgos pueden evitarse si la normativa comunitaria sobre contratos sólo especifica la sustancia de las obligaciones cuando resulte necesario proteger los intereses de los pasajeros. Así se evitará el exceso de prescripciones y se dará libertad a las compañías para aplicar su criterio comercial en otros ámbitos. El equilibrio adecuado puede hallarse mediante un debate profundo de los proyectos de reglamentación con las partes interesadas.

#### Proporcionar seguridad jurídica

25. Un objetivo de la normativa sobre contratos será proporcionar seguridad jurídica tanto a las compañías aéreas como a los pasajeros. La legislación exigirá de las compañías que redacten un contrato en el que se especifiquen claramente los servicios propuestos y las condiciones aplicables, de tal modo que las decisiones importantes no se dejen a su discreción o a condiciones especiales al margen del contrato. Se especificarán los asuntos que ha de cubrir el contrato, en una lista que se asemejará probablemente al contenido de las condiciones de transporte recomendadas por la IATA (véase el Anexo 3). Se obligará a las compañías a informar a los pasajeros sobre el contrato y, en la medida de lo posible, a formalizarlo ante las autoridades de control de los Estados miembros. Además, para garantizar que en la práctica se incluyan estas condiciones en los contratos y se cumpla la normativa, probablemente será necesario establecer requisitos adicionales. De conformidad con los principios comunes de la normativa sobre protección de los consumidores, se establecerán automáticamente las condiciones del contrato en los puntos que el contrato no determine. Estas condiciones adicionales no serán obligatorias.
26. Esto no significa que la normativa comunitaria imponga el servicio que debe prestarse y las condiciones aplicables en cada ámbito. En muchos casos, se dejará libertad a las compañías aéreas para que definan sus productos y establezcan sus condiciones en función de su criterio comercial. No obstante, se les obligará a declarar claramente en el contrato en qué consiste el servicio y cuáles son las condiciones aplicables. Si se circunscribe de este modo, la legislación no ha de restringir la competencia, como se denuncia en ocasiones. Ahora bien, cuando resulte necesario para proteger los intereses de los pasajeros, la normativa prescribirá lo que

deben hacer las compañías aéreas (como sucede con la legislación sobre denegación de embarque y responsabilidad por accidente), creando así nuevos derechos para los pasajeros.

#### Creación de nuevos derechos

27. El otro objetivo consiste en alcanzar en los contratos el equilibrio adecuado entre los intereses de las compañías aéreas y los de los pasajeros. Los contratos no deberán ser injustos, es decir, no deberán instaurar un desequilibrio importante entre los derechos y obligaciones de las partes en detrimento del consumidor. Este es el requisito esencial de la Directiva 93/13/CEE sobre las cláusulas abusivas en los contratos celebrados con consumidores. En sus respuestas al documento de consulta, las organizaciones de pasajeros recomendaron varios cambios con el fin de que los contratos sean más favorables para los consumidores. Algunas de sus sugerencias deben examinarse con más detenimiento, con las compañías aéreas y las organizaciones de pasajeros. En otros casos, es posible pronunciarse ya en esta fase previa.
28. En primer lugar, la transparencia en materia de derechos, tasas e impuestos que se añaden al precio del pasaje. Para comprender el precio pagado, debería informarse a los pasajeros del coste total de su vuelo al reservar el billete. La normativa comunitaria debería instaurar esta obligación. Sin embargo, dado que la modificación de los derechos, tasas e impuestos es responsabilidad de los poderes públicos, debería autorizarse a las compañías aéreas a adaptar sus tarifas, pero siempre que se les obligue a reembolsar la diferencia si se produce una reducción después de que el pasajero haya reservado su billete.
29. En segundo lugar, la posibilidad de incrementar el precio del pasaje después de que se haya reservado el billete, posibilidad a la que suelen acogerse las compañías. Sin embargo, cuando el pasajero reserva su billete, elige un vuelo y contrae un compromiso financiero. Las compañías suscriben a su vez una obligación respecto de sus clientes. No existe motivo alguno para permitirles aumentar el precio fijado. Los incrementos en sus costes, ya sean o no ajenos a su voluntad, constituyen un riesgo comercial normal, que deben tener en cuenta al establecer el precio del pasaje. La obligación de respetar el precio acordado no debería interferir con la gran libertad de que disponen las compañías aéreas para determinar sus precios, con arreglo a lo dispuesto en el Reglamento (CEE) nº 2409/92<sup>19</sup>.
30. En tercer lugar, los códigos compartidos: el billete lleva el código de la compañía aérea con la que el pasajero ha suscrito el contrato, mientras que otra compañía aérea efectúa el vuelo bajo su denominación comercial. Las organizaciones de pasajeros han manifestado su preocupación por la falta de transparencia sobre la identidad del transportista que efectúa el vuelo. Los viajeros pueden acabar volando con un transportista al que no eligieron y que ofrece un servicio diferente. La legislación sobre contratos debería obligar a la compañía contratista a especificar el nombre del transportista que efectuará el vuelo. Esta medida sería coherente con las normas comunitarias sobre sistemas informatizados de reserva, por las que debe informarse a los pasajeros de la identidad del transportista que efectúa el vuelo,

---

<sup>19</sup> Reglamento (CEE) nº 2409/92 del Consejo, de 23 de julio de 1992, sobre tarifas y fletes de los servicios aéreos - DO L 240 de 24.08.1992

independientemente de que el billete se reserve mediante una agencia de viajes o una compañía aérea (en sus oficinas, en un mostrador de venta, por teléfono o por Internet). Se trata pues de un problema de cumplimiento de esta obligación y corresponde a los Estados miembros velar por que se respete (los pasajeros también pueden denunciar las infracciones).

31. Otro problema del código compartido consiste en saber si ha de aplicarse el contrato de la compañía aérea que suscribió el contrato o el del transportista que efectúa el vuelo. El pasajero debería saberlo sin ningún tipo de dudas, para conocer las condiciones que se aplican a su billete. También se trata de saber a qué compañía presentar reclamaciones, o cuáles son la jurisdicción y la legislación aplicable para las vías de recurso. Suele aceptarse que, en aras de la claridad y la sencillez, debería aplicarse el contrato de la compañía aérea que lo ha suscrito (es decir, el del transportista cuyo código figura en el billete). Este punto debería constar en la normativa comunitaria sobre contratos.
32. Existen otras fórmulas para lograr un mayor equilibrio en los contratos en favor de los pasajeros. Se han presentado varias sugerencias, incluidas las siguientes:
  - Transferibilidad de los billetes. La práctica actual de las compañías aéreas consiste en evitar que un pasajero transfiera un billete a otro pasajero.
  - Utilización secuencial de cupones. Los pasajeros que han comprado un billete para un viaje con varias etapas deben utilizar todos los cupones de su billete en el orden establecido, o se arriesgan a que la compañía lo declare nulo. Esta obligación puede impedir a los usuarios recurrir a un billete barato en el que sólo les interesa el cupón que les permite viajar al aeropuerto deseado. Esta práctica puede interpretarse como un modo legítimo de distinguir productos en función del mercado o como una restricción abusiva de la libertad de elección del consumidor.
  - Utilización inversa de los cupones de ida y de vuelta. Esta práctica puede interpretarse como la anterior.
  - Confirmación y reconfirmación de los billetes, aunque se hayan reservado y pagado. Puede considerarse una obligación molesta para los pasajeros o una forma de evitar las reservas múltiples que se dejan pendientes.

Como en el caso de la compensación por denegación de embarque por exceso de reserva, es necesario reforzar los derechos de los pasajeros. La Comisión tiene previsto retirar su propuesta de modificación de la normativa vigente y sustituirla por otra más estricta.

Las ventajas y los inconvenientes de la legislación sobre estos temas son complejos y controvertidos, por lo que la Comisión considera necesaria una reflexión de fondo y consultará a las partes interesadas cuando elabore su propuesta legislativa sobre contratos.

## Derechos de las personas con discapacidades

33. El documento de consulta suscitó muchas reacciones por parte de las organizaciones que representan a las personas con discapacidades, con propuestas tanto sobre las obligaciones jurídicas como sobre los métodos de trabajo de las compañías aéreas y de los aeropuertos. Si bien es cierto que están por delante de los demás modos de transporte en cuanto al trato dado a estas personas, la calidad de sus servicios puede ser muy variable. Sin embargo, debería poder contarse con un trato similar para poder organizar el viaje de antemano y evitar sorpresas desagradables.
34. La normativa comunitaria debería establecer varios requisitos, sin imponer costes excesivos, que incluyan lo siguiente: asistencia gratuita entre la aeronave y la terminal del aeropuerto; asistencia especial en caso de denegación de embarque, retraso o anulación; transporte de perros para ciegos en cabina; plena responsabilidad en caso de pérdida o deterioro de la silla de ruedas. Otra obligación podría consistir en autorizar el embarque de estas personas si notificaron su discapacidad al reservar el billete y recibieron una confirmación de su vuelo. En cuanto a las restricciones que las compañías imponen a estas personas por razones de seguridad, el objetivo de la Comunidad debería ser eliminar la incertidumbre y garantizar la coherencia. Los organismos reguladores europeos en materia de seguridad deberían definir criterios objetivos que sirvan de pauta para estos requisitos. Al examinar las propuestas, la Comisión tendrá en cuenta la amplia legislación vigente al respecto en Estados Unidos y Canadá.

## Modalidades legislativas

35. La normativa comunitaria sobre contratos debería imponer a las compañías aéreas las siguientes obligaciones básicas:
- Redactar un contrato que indique claramente los derechos y obligaciones de ambas partes.
  - Especificar los servicios que serán prestados, incluidos el precio del pasaje, los derechos, tasas e impuestos adicionales y el precio total, el tipo de billete adquirido, las condiciones de reembolso, la identidad del transportista que efectuará el vuelo. Informar al pasajero *antes* de la reserva del billete.
  - Aclarar las condiciones de transporte (la normativa establecerá los elementos que deben indicarse) y proporcionar la información correspondiente al pasajero, ya sea al reservar o antes de iniciar el vuelo.
  - Mencionar los nuevos derechos, incluidos los derechos a los que pueden acogerse las personas con discapacidades.

Para garantizar la plena protección de los pasajeros, la legislación se aplicará a los contratos de vuelo hacia, desde y dentro de la Comunidad, independientemente del Estado en el que el transportista esté establecido o de la nacionalidad del pasajero. Su ámbito de aplicación será por tanto análogo al del Reglamento sobre compensación por denegación de embarque, que se aplica a todas las salidas de aeropuertos de la Comunidad. Su aplicación se ampliará a los contratos realizados por vía electrónica.

**La Comisión propondrá medidas legislativas destinadas a crear nuevos derechos para los pasajeros, estableciendo requisitos mínimos para los contratos de transporte aéreo, previa consulta de las partes interesadas (2001).**

36. Aunque esta legislación consiga armonizar en la Comunidad la normativa sobre contratos, a escala internacional seguirá vigente un conjunto heterogéneo de normas nacionales, lo que obligará a las compañías a funcionar con regímenes distintos y con pasajeros que disponen de una variedad asombrosa de derechos y obligaciones. A diferencia del transporte marítimo, o en cierta medida del transporte ferroviario, el sector de la aviación no ha dispuesto de un acuerdo internacional sobre contratos, con excepción de los Convenios de Varsovia y de Montreal. Las propias compañías aéreas, por medio de la IATA, han intentado normalizar los contratos y las condiciones de transporte, pero esta labor presenta limitaciones e inconvenientes. Sin perjuicio de la adopción de medidas comunitarias, quizás haya llegado el momento de pensar en la armonización de los regímenes de contrato a escala mundial, cometido que podría encomendarse a la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI). La Comunidad Europea contemplará la posibilidad de una iniciativa en este sentido con motivo de la asamblea de la OACI que ha de celebrarse en el año 2001.

**5. MEJORA DEL SERVICIO: COMPROMISOS VOLUNTARIOS**

37. La legislación puede completarse con compromisos o códigos voluntarios para una mejora de las normas de calidad. Estos compromisos pueden animar a un sector a mejorar el servicio prestado a los clientes, procurando averiguar cuáles son sus necesidades para así adaptar sus productos y elaborar soluciones innovadoras. Los clientes sacarán provecho de esta iniciativa si saben que las compañías que han suscrito un código de este tipo les ofrecerán cierto nivel de calidad.
38. A instancia de las autoridades estadounidenses, la Asociación de Transporte Aéreo (ATA) ha adoptado un código sobre la calidad del servicio denominado "*Customers First*", ocasión que aprovecharon los principales transportistas para elaborar planes detallados de aplicación. Las compañías aéreas han notificado sus planes al Congreso estadounidense y al Departamento de Transportes, que controlará su aplicación. Este código de gran alcance podrá servir no tanto de modelo preciso como de ejemplo para que los demás grupos o compañías elaboren planes de servicio al cliente. Contiene varias innovaciones interesantes, incluido el compromiso de ofrecer, por medio del sistema de reserva telefónica de la compañía, el precio más bajo para la fecha, el vuelo y la categoría de servicio solicitados. Otro compromiso consiste en permitir a los clientes mantener una reserva hecha por teléfono durante 24 horas sin efectuar pago alguno, o anularla en ese mismo plazo sin ninguna sanción, para poder buscar tarifas menos caras en otros canales de distribución.
39. La IATA está elaborando un marco global para el servicio al cliente y espera que todas las compañías lo suscriban. Este marco cubre aproximadamente los mismos asuntos que el plan de la ATA. Sobre esta base, las compañías podrán elaborar sus propios compromisos en materia de servicio, así como los planes correspondientes de aplicación. La Asociación de Compañías Aéreas Europeas (AEA) también ha iniciado actividades preliminares sobre un conjunto de compromisos fundamentales en materia de servicio a los pasajeros.

40. La Comisión acoge con satisfacción estas iniciativas voluntarias, que considera un complemento esencial a sus medidas legislativas. Espera que las compañías europeas, incluidos los miembros de la AEA, las compañías chárter, las compañías regionales y las compañías de bajo coste adopten con la mayor brevedad un acuerdo de gran alcance, que podría basarse en los siguientes compromisos mínimos:

- Proponer la tarifa más baja disponible en el sistema de reserva de la compañía aérea para la fecha, el vuelo y la categoría de servicio solicitado.
- Permitir que se mantengan o anulen reservas durante un plazo de 24 horas sin ningún tipo de sanción.
- Informar a los pasajeros del itinerario, del cambio en las aeronaves, de las normas sobre anulación, de las condiciones *frequent flier* y de la configuración de la aeronave (si se pregunta por ello).
- Informar rápidamente a los pasajeros de los retrasos, anulaciones o desvíos.
- Prestar la asistencia adecuada en caso de retraso a los pasajeros que se hallan en el aeropuerto.
- Prestar la asistencia adecuada en caso de retraso a los pasajeros que se hallan a bordo de la aeronave.
- Ajustarse a las mejores prácticas en el trato dado a las personas con discapacidades, incluida la publicación de los requisitos de las compañías.
- Adoptar las disposiciones oportunas para satisfacer las necesidades de las personas con discapacidades (por ejemplo, formación del personal y difusión de la información correspondiente).
- Aumentar los límites de responsabilidad por el equipaje.
- Entregar el equipaje en un plazo determinado.
- Prestar una asistencia mínima a los pasajeros cuyo equipaje se haya perdido o deteriorado.
- Facilitar la presentación de reclamaciones y garantizar una respuesta en un plazo estipulado.

El código voluntario también podría incluir un mecanismo para la resolución extrajudicial de litigios entre compañías aéreas y pasajeros (véase el capítulo X). Si las compañías aéreas no llegan a un consenso sobre unos compromisos convincentes antes de abril de 2001, la Comisión considerará si conviene incluir algunos de estos puntos en la legislación sobre contratos que tiene previsto presentar.

41. El Consejo Internacional de Aeropuertos-Europa (ACI-Europe) está elaborando unas normas generales que cada aeropuerto decidirá cómo aplicar. Estas normas se referirán a los siguientes temas:

- Tiempo de espera en colas, por ejemplo en la facturación y recogida del equipaje.

- Señales para orientar a los pasajeros.
- Formación del personal para atención al cliente.
- Gestión de la seguridad.
- Limpieza y mantenimiento.
- Capacidad de reacción a las reclamaciones de los clientes.
- Transporte y acceso a las terminales.

A juicio de la Comisión, estas normas deberían incluir asimismo la asistencia a las personas con discapacidades y la atención a los pasajeros que sufren un retraso antes de facturar. También piensa que el sector debería considerar la posibilidad de elaborar normas para la concepción de aeropuertos y terminales, de tal modo que la construcción de los aeropuertos incluya criterios de calidad como el tiempo máximo de tránsito, de circulación en pista, de recorridos dentro de la terminal, etc.

42. Para conseguir estos compromisos voluntarios, la Comisión, junto con la Conferencia Europea de Aviación Civil (CEAC), en el marco del diálogo UE-CEAC, contempla la posibilidad de reunir a representantes de los distintos grupos de compañías aéreas y aeropuertos. Recomienda, en particular, la participación de organizaciones que representen a los pasajeros, consumidores y personas con discapacidades y la coordinación de la labor sobre los códigos respectivos de las compañías y de los aeropuertos, ya que estas dos vertientes comparten responsabilidades en muchos ámbitos, como la facturación y la gestión del equipaje. La Comisión también procurará establecer disposiciones en lo que se refiere a los informes y al seguimiento de los resultados, aspectos esenciales para el éxito y la credibilidad de estos acuerdos voluntarios. Además, estudiará si conviene definir normas comunitarias para algunos servicios, como la asistencia en escala y la entrega del equipaje.

**La Comisión fomentará la elaboración y la adopción de compromisos voluntarios por parte de las compañías aéreas y de los aeropuertos europeos para mejorar en la medida de lo posible la calidad del servicio (2000–2001).**

## **6. VUELOS CON RETRASO: NORMATIVA COMUNITARIA Y COMPROMISOS VOLUNTARIOS**

43. Los pasajeros sufren las mismas molestias y contrariedades con los retrasos que con la denegación de embarque o las anulaciones. Sin embargo, los pasajeros sólo tienen derecho a asistencia y compensación en caso de denegación de embarque en los aeropuertos comunitarios. El Reglamento (CEE) nº 295/91 otorga derechos importantes a todos los pasajeros a los que se haya denegado el embarque en un aeropuerto comunitario, por exceso de reserva, en un vuelo regular:
- Reembolso de la parte correspondiente del billete o posibilidad de vuelo alternativo lo antes posible, de forma que el pasajero pueda proseguir el viaje.
  - Compensación financiera en función de la duración del vuelo y el retraso en la llegada que supondría la aceptación de un vuelo alternativo.

- Atención mínima gratuita en forma de llamadas de teléfono, comida y bebida y alojamiento en un hotel.
44. La Comisión propuso una modificación de este Reglamento en 1998. Además de aumentar los importes de la compensación financiera para tener en cuenta la evolución económica, propuso que la normativa no se limitara a los vuelos regulares, que incluyera nuevas formas de billete y que se informara de los derechos que tienen los pasajeros afectados. Asimismo, adoptó una enmienda importante del Parlamento, para ampliar la aplicación del Reglamento a las anulaciones de vuelos por motivos comerciales. Pese a que los Estados miembros respaldan la propuesta de la Comisión, el acuerdo del Consejo está bloqueado por razones políticas ajenas a este asunto. Cuando se adopte el Reglamento de modificación, los pasajeros a los que se haya denegado el embarque obtendrán una protección adecuada, a diferencia de los que sufran retrasos.
  45. Ahora bien, cabe observar que si la compañía aérea siempre es responsable del exceso de reserva, no siempre es responsable de los retrasos. Al margen de los casos de fuerza mayor, los retrasos pueden haber sido provocados por los aeropuertos, los controladores aéreos y otros prestadores de servicios o las propias compañías aéreas. La solución obvia sería que la compañía asistiera y compensara al pasajero y, a continuación, reclamara los costes correspondientes al prestador de servicios responsable. Sin embargo, existen de momento dos dificultades. En primer lugar, puede resultar difícil identificar la causa del retraso, especialmente si se deriva de retrasos anteriores. En segundo lugar, no existe una cadena de contratos entre compañías aéreas, aeropuertos, controladores aéreos y otros prestadores de servicios que permita a una compañía recuperar sus gastos. Así las cosas, la Comisión reconoce que resultaría imposible, desde un punto de vista técnico, adoptar medidas legislativas sobre compensaciones financieras por retrasos. Con todo, seguirá reflexionando para hallar fórmulas que permitan superar estas dificultades.
  46. Sigue pendiente el tema de la asistencia que conviene prestar a los pasajeros afectados por retrasos para que puedan proseguir su viaje lo antes posible. A juicio de la Comisión, es inaceptable que las compañías aéreas dejen a los pasajeros desatendidos varias horas, habiéndose comprometido a hacer cuanto estuviera a su alcance para trasladarlos "en un plazo razonable" y habiendo aceptado su dinero para prestarles ese servicio. Por consiguiente, la Comisión se propone presentar unas medidas legislativas que obliguen a las compañías aéreas a ofrecer dos opciones a los pasajeros que sufran un retraso de varias horas en un aeropuerto comunitario: el reembolso de la parte correspondiente del billete o un vuelo alternativo a su aeropuerto de destino lo antes posible. Esta opción permitiría a los pasajeros proseguir su viaje. Además, las compañías no deberían escudarse en la anulación de un vuelo ni en la imposibilidad de efectuar una parte del trayecto, por culpa de los retrasos, para anular el billete completo. Este aspecto también debería estar cubierto por la legislación.
  47. La atención mínima que debería prestarse a los pasajeros que sufren retrasos es un tema distinto. Las compañías aéreas europeas podrían suscribir compromisos para atender a estos pasajeros con arreglo a un código voluntario. La ventaja con respecto a la legislación sería permitir a cada compañía hallar las mejores soluciones y competir por el servicio que ofrecen a estos pasajeros. Unas compañías podrían ofrecer una asistencia total; otras, especialmente las compañías de bajo coste, no podrían llegar a tanto. Siempre que dispusieran de información adecuada sobre estas

diferencias, los pasajeros podrían optar por la compañía que se ajustara mejor a sus necesidades - o a su bolsillo. Sin embargo, en determinadas condiciones, los retrasos pueden dar lugar a grandes dificultades, por ejemplo cuando obligan a pernoctar, o cuando afectan a niños pequeños o personas con necesidades específicas. La Comisión estudiará si procede incluir estos casos en la legislación. Por último, los pasajeros pueden sufrir retrasos antes de facturar. En este caso, corresponde a los aeropuertos prestarles asistencia y éstos deberían incluir en sus códigos voluntarios esta atención básica.

48. Otras dos medidas serían de gran ayuda para los pasajeros. La primera, una información rápida sobre la causa y la duración prevista del retraso en cuanto se produzca (y una información similar en caso de exceso de reserva y de anulación de vuelos), requisito que las compañías podrían incluir en su código voluntario (véase el capítulo V). La segunda medida se refiere a la comparación de las prestaciones de las compañías en materia de puntualidad, que la Comisión tiene previsto incluir en su informe sobre los indicadores de puntualidad (véase el siguiente capítulo).

**Para que los pasajeros que sufren retrasos puedan proseguir su viaje en buenas condiciones, la Comisión propondrá medidas legislativas que les permitan optar entre el reembolso del billete y un vuelo alternativo lo antes posible (2001).**

**Para reducir al mínimo las molestias en estos casos, la Comisión fomentará la inclusión de la atención adecuada en los compromisos voluntarios que adopten las compañías aéreas para mejorar la calidad del servicio (2000-2001).**

## 7. INFORMES DE LOS CONSUMIDORES

49. Para poder elegir entre compañías, tanto por las condiciones generales como por los servicios que prestan en determinadas rutas específicas, los pasajeros necesitan información sobre sus prestaciones. Así podrían elegir con conocimiento de causa y optar por la compañía que preste el mejor servicio. Además, publicando esta información se animaría a las compañías a competir en cuanto a calidad del servicio, con lo que mejoraría el nivel en todo el sector. La administración estadounidense lleva varios años publicando mensualmente informes para los consumidores, cuyos resultados son objeto de amplia difusión. Se comparan las prestaciones de los diez transportistas principales sobre puntualidad<sup>20</sup>, proporción de equipajes maltratados o entregados de manera incorrecta, proporción de pasajeros a los que se ha denegado el embarque por exceso de reserva y número de reclamaciones (con el motivo correspondiente). Se establece una clasificación de las compañías por la prestación en cada apartado, de una forma fácilmente comprensible.
50. Una iniciativa comunitaria para elaborar informes de estas características sería beneficiosa para los pasajeros europeos. A juzgar por la experiencia estadounidense, no sólo permitiría a los consumidores elegir con conocimiento de causa sino que también animaría a las compañías a mejorar el nivel de sus servicios. Tal como anunció en su Comunicación sobre el cielo único europeo, la Comisión tiene previsto publicar informes mensuales sobre puntualidad y propondrá medidas legislativas

---

<sup>20</sup> En general, por aeropuerto de llegada y de salida (en función de la hora del día), por enlaces principales entre ciudades.

para que las compañías le proporcionen los datos pertinentes. Estos informes podrían incluir otros aspectos de la calidad del servicio, como por ejemplo: proporción de pasajeros a los que se ha denegado el embarque por exceso de reserva o anulación del vuelo por razones comerciales; incidentes con el equipaje por retraso, pérdida o deterioro; nivel de reclamaciones y motivos de las mismas; y, de ser posible, proporción de billetes vendidos con la tarifa más baja. Se establecería una clasificación de las compañías aéreas en función de sus prestaciones para cada uno de los indicadores y, en la medida de lo posible, una valoración general. Tras definir con precisión los indicadores con las partes interesadas, la Comisión propondrá las medidas legislativas oportunas para obtener las estadísticas necesarias. Aunque es consciente de que las compañías aéreas pueden considerar que se trata de una carga de trabajo adicional, la Comisión entiende que estos indicadores constituyen un instrumento común de gestión y que las compañías deben poder recopilar estos datos sin dificultad alguna.

**Para proporcionar a los pasajeros la información necesaria que les permita elegir con conocimiento de causa entre compañías aéreas, la Comisión propondrá medidas legislativas por las que las compañías tengan la obligación de facilitar los datos necesarios para poder publicar informes periódicos destinados a los consumidores (2000).**

## 8. RECLAMACIONES

51. Los pasajeros remiten sus reclamaciones a las compañías aéreas: se trata de las empresas con las que han suscrito un contrato, por lo que les corresponde responder y resolver el problema ocasionado. El proceso de consulta pone de manifiesto el descontento y la frustración en el tratamiento de las reclamaciones, por lo que las organizaciones que representan a los pasajeros y a las agencias de viaje han solicitado una revisión de los procedimientos. Con un código voluntario, las compañías europeas podrían comprometerse a adoptar unos procedimientos sencillos y armonizados para la presentación de reclamaciones, a crear sistemas eficaces de tratamiento de las mismas y a contestar lo antes posible. Asimismo, podrían indicar claramente a los pasajeros la oficina a la que deben remitir sus reclamaciones, ya que en muchos casos no saben ni por dónde empezar.
52. Incluso con estas mejoras, las compañías aéreas y los pasajeros no conseguirán ponerse de acuerdo sobre la resolución del litigio y en muchas ocasiones al pasajero no le compensará recurrir ante los tribunales. A ambas partes les interesa un mecanismo de resolución extrajudicial de litigios, por ejemplo mediante una resolución alternativa de litigios. Una posibilidad es que las autoridades nacionales o la Comisión intervengan como mediador para facilitar la resolución del litigio, pero se trata de un procedimiento pesado y poco flexible. Una solución más adecuada sería que las compañías aéreas europeas creen un sistema de resolución al que puedan acogerse ambas partes. Este sistema deberá ajustarse a los principios expuestos en la recomendación de la Comisión<sup>21</sup> relativa a los principios aplicables a los órganos responsables de la solución extrajudicial de los litigios en materia de

---

<sup>21</sup> Recomendación de la Comisión, de 30 de marzo de 1998, relativa a los principios aplicables a los órganos responsables de la solución extrajudicial de los litigios en materia de consumo - DO L 115, 17.4.1998.

consumo: independencia, transparencia, principio de contradicción, eficacia, legalidad y libertad de representación.

53. La resolución de litigios es más compleja y costosa cuando el consumidor reside en un Estado miembro y la compañía aérea está establecida en otro. Las compañías podrían crear un sistema único para la resolución extrajudicial de litigios en toda la Comunidad, previa consulta de los intereses de los pasajeros y de los consumidores. Otra posibilidad sería disponer de un sistema nacional separado en cada Estado miembro y transferir las reclamaciones transfronterizas por medio de la red extrajudicial europea (una red comunitaria de órganos de resolución extrajudicial de los litigios en materia de consumo)<sup>22</sup>. La Comisión desea analizar las distintas opciones con las partes interesadas y fomentar la adopción de una solución aceptable para todos.

**La Comisión procurará que se incluyan en los compromisos voluntarios de las compañías para mejorar la calidad del servicio procedimientos sencillos para la presentación de reclamaciones y un mecanismo para la resolución extrajudicial de litigios (2000-2001).**

## 9. REPRESENTACIÓN DE LOS PASAJEROS

54. En la actualidad no existe una representación sólida de los intereses de los pasajeros, tanto a escala comunitaria como en los distintos Estados miembros, lo que constituye sin duda un vacío en la protección de sus derechos. Una expresión clara y firme de los intereses de los pasajeros contrarrestaría la voz de las compañías aéreas y aeropuertos, y garantizaría que las actuaciones políticas tuviesen plenamente en cuenta las opiniones de todas las partes. También contribuiría a la adopción de compromisos voluntarios por las compañías y los aeropuertos para mejorar los servicios - en efecto, necesitan una parte contraria que manifieste sus necesidades, critique las propuestas de forma constructiva y respalde las soluciones que resulten satisfactorias para todas las partes. Además, las organizaciones de pasajeros que dispongan de recursos podrán supervisar el cumplimiento de estos compromisos, controlar si existe un equilibrio adecuado en los contratos de las compañías y, en caso de que las compañías y los aeropuertos no respeten la normativa comunitaria, aplicar procedimientos urgentes de requerimiento para garantizar su cumplimiento efectivo si están en juego los intereses colectivos de los consumidores<sup>23</sup>.
55. A escala nacional, es desigual la representación de los pasajeros. En algunos Estados miembros existen organizaciones específicas para representar a los pasajeros aéreos; en otros desempeñan esta tarea las organizaciones de consumidores. El nivel de actividad varía de forma considerable, así como los recursos disponibles. Por consiguiente, una primera etapa consiste en que los Estados miembros fomenten el establecimiento o la consolidación de organizaciones representativas.

---

<sup>22</sup> Resolución del Consejo sobre una red comunitaria de órganos nacionales para la solución de litigios en materia de consumo (13 de abril de 2000).

<sup>23</sup> "Entidades habilitadas" a tenor de lo dispuesto en la Directiva 98/27/CE, de 19 de mayo de 1998, relativa a las acciones de cesación en materia de protección de los intereses de los consumidores – DO L 166 de 11.6.1998.

56. En lo que se refiere a la Comunidad, la FATUREC (*Federation of Air Transport Users in the EC*) defiende de forma activa los intereses de los pasajeros, si bien dispone de pocos recursos y depende de las organizaciones nacionales para el análisis de las actuaciones políticas y para la representación política. La Comisión analizará con los Estados miembros y las organizaciones que representan a los pasajeros y a los consumidores la forma más adecuada para reforzar su representación a escala comunitaria, así como la posibilidad de un apoyo financiero.

**La Comisión analizará con los Estados miembros y las organizaciones que representan a los pasajeros la forma más adecuada para reforzar su representación a escala comunitaria (2001).**

## 10. OTRAS MEDIDAS

57. Ventas y reservas por Internet: Las agencias de viaje, las compañías aéreas y los sistemas informatizados de reserva (SIR) compiten para recabar la atención del consumidor creando sitios web en Internet que permiten comprar servicios de transporte aéreo. Esta evolución supone, para los consumidores, la posibilidad de comparar fácilmente los precios y de tener un control directo sobre sus planes de viaje. La mayor parte de las compañías aéreas ha creado sus propios sitios web, con su denominación comercial, para la venta directa de billetes al público. Tres grupos que reúnen a los principales transportistas aéreos de Estados Unidos, de Europa y de la región asiática del Pacífico, respectivamente, han anunciado su intención de realizar un portal conjunto en Internet para tener asegurada una cuota del mercado en línea.
58. Es importante seguir la evolución de estos planes ambiciosos de las principales compañías y cerciorarse de que no suponen mayores dificultades para los pequeños transportistas en la distribución de sus productos o para los consumidores en la obtención de datos completos sobre los servicios disponibles. El código de conducta vigente para los sistemas informatizados de reserva exige que la información que estos sistemas proporcionan por medio de las agencias de viaje tradicionales sea neutra y completa. Ante el desarrollo de las agencias de viaje por Internet, la Comisión examinará sus efectos en el mercado y su compatibilidad con las normas de competencia y con el código de conducta mencionado. Asimismo, analizará si el código cubre adecuadamente los distintos problemas registrados.
59. Competencia. La Comisión analizará los efectos del código compartido en la competencia, especialmente en el contexto de los casos particulares. Al revisar, en el año 2001, las exenciones por categoría a los acuerdos de "*interlining*", la Comisión estudiará el impacto de la coordinación de tarifas en la competencia, así como los efectos de los programas de "*frequent flyer*", especialmente en el contexto de las fusiones y de las empresas en participación.
60. Se plantearon muchos más asuntos en el procedimiento de consulta. Uno de ellos es la quiebra de las compañías aéreas. La Comisión no entiende que existan motivos especiales para proteger a los consumidores frente a la quiebra de las compañías aéreas, a diferencia de los demás riesgos financieros, ya que el peligro de quiebra no es especialmente alto. En cualquier caso, el Reglamento (CEE) nº 2407/92 sobre la

concesión de licencias a las compañías aéreas<sup>24</sup> garantiza su solvencia financiera y existen varias formas de protección. Además, la IATA y la Asociación de agentes de viajes y operadores turísticos de la Comunidad Europea están estudiando la posibilidad de crear un fondo de garantía. Este fondo pagaría el reembolso de los billetes o los vuelos alternativos y se financiaría mediante un pequeño gravamen sobre los billetes. Antes de adoptar nuevas medidas, la Comisión quiere comprobar si este sistema consigue suficientes apoyos para ser eficaz y es compatible con las normas sobre competencia.

61. Seguridad de los socios con acuerdos de código compartido. Sería totalmente inaceptable que los acuerdos de código compartido dieran lugar a niveles de seguridad inferiores en los vuelos efectuados por socios de terceros países, en comparación con los vuelos efectuados por compañías comunitarias. Se han hecho llamamientos para que se obligue a las compañías aéreas a controlar la fiabilidad de sus socios de terceros países. Esto supondría una transferencia de responsabilidad de las autoridades reguladoras a las compañías aéreas o, si dicho control correspondiera a las autoridades europeas, una aplicación extraterritorial de las normas de seguridad comunitarias. En la actualidad, el Reglamento (CEE) nº 2407/92 establece que las compañías aéreas han de obtener una aprobación previa para el arrendamiento de aeronaves, que no podrá ser un arrendamiento con tripulación, a menos que se cumplan normas de seguridad equivalentes a las que impone la normativa comunitaria. La Comisión mantiene que estas disposiciones se aplican a los acuerdos de código compartido y de franquicia, así como a la subcontratación, y recordará a los Estados miembros sus obligaciones al respecto.
62. Condiciones en cabina. Algunos expertos han avisado de los efectos para la salud de las bajas presiones, del espacio entre asientos y de las radiaciones cósmicas, así como del riesgo de transmisión de enfermedades. Las reacciones al documento de consulta han puesto de manifiesto un amplio acuerdo sobre la necesidad de definir previamente el alcance y las características de estos problemas, analizando la labor de investigación existente antes de decidir si conviene realizar más estudios. La Comisión tiene previsto crear varios grupos de expertos para analizar la investigación disponible y llegar a conclusiones sobre los riesgos para la salud, en cooperación con las partes interesadas. Asimismo, examinará la conveniencia de adoptar medidas comunitarias para luchar contra los problemas de agresividad incontrolada ("*air rage*"). De adoptarse medidas comunitarias en estos ámbitos, la Comisión tendría plenamente en cuenta el principio de subsidiariedad.

---

<sup>24</sup> Reglamento (CEE) nº 2407/92 del Consejo, de 23 de julio de 1992, sobre la concesión de licencias a las compañías aéreas DO L 240, 24.8.1992.

### **Internet**

**La Comisión examinará los efectos en el mercado de las ventas y reservas por Internet, así como su conformidad con las normas de competencia y con el código de conducta sobre los sistemas informatizados de reserva.**

### **Competencia**

**La Comisión analizará los efectos en la competencia del reparto de códigos, en el contexto de los casos particulares de competencia, y de la coordinación de tarifas en los acuerdos de "interlining", en la revisión de la exención por categoría de este sistema (2001).**

### **Condiciones en cabina**

**La Comisión creará varios grupos de expertos para analizar la labor de investigación existente sobre los efectos de las condiciones en cabina y establecer conclusiones sobre los riesgos para la salud (2001).**

**Notas explicativas**

**1. CONTRATO Y CONDICIONES DE TRANSPORTE**

El contrato consiste esencialmente en un acuerdo vinculante que prevé el suministro y la compra de un servicio determinado con un precio fijo y una serie de condiciones aplicables. La IATA ha establecido normas sobre contratos aplicables a los vuelos internacionales efectuados por compañías aéreas que son miembros de la asociación. Los contratos sobre vuelos nacionales y los contratos con compañías aéreas que no son miembros, como las compañías chárter y las compañías de bajo coste, pueden ser diferentes.

Las normas sobre contratos de la IATA se refieren a las características del intercambio y, en particular, a la definición del servicio, del precio y de las limitaciones de responsabilidad. Se incluyen otras condiciones en las "Condiciones de Transporte", que forman parte del contrato. La IATA no ha adoptado normas sobre las condiciones de transporte, sino tan sólo recomendaciones (práctica recomendada n° 1724). Cada compañía aérea miembro de la asociación establece sus propias condiciones, que pueden ser distintas de la práctica recomendada; en cualquier caso, esta práctica concede a las compañías aéreas cierto poder discrecional en varios ámbitos. Como ocurre con sus normas sobre contratos, la práctica recomendada de la IATA se aplica a los vuelos internacionales efectuados por las compañías aéreas que son miembros de la asociación.

A raíz de una reclamación, la oficina británica de competencia y represión de los fraudes (*Office of Fair Trading*, OFT) impugnó la conformidad de la práctica recomendada n° 1724 con la Directiva 93/13/CEE sobre las cláusulas abusivas en los contratos celebrados con los consumidores. La Oficina pidió a la IATA que modificara dicha práctica recomendada en consecuencia. El debate entre ambas partes sigue su curso.

**2. RESPONSABILIDAD DE LAS COMPAÑÍAS AÉREAS EN CASO DE MUERTE O HERIDA DE UN PASAJERO Y DE PÉRDIDA O DETERIORO DEL EQUIPAJE**

El convenio de Varsovia, tal como ha sido modificado, establece los límites de responsabilidad en un nivel relativamente bajo. En 1997, la Comunidad adoptó un Reglamento por el que la responsabilidad del transportista no puede ser objeto de limitación alguna en caso de muerte o herida de un pasajero, sin perjuicio de determinadas condiciones (Reglamento (CE) n° 2027/97 del Consejo de 9 de octubre de 1997 relativo a la responsabilidad de las compañías aéreas en caso de accidente). El año pasado se firmó un nuevo acuerdo internacional, el Convenio de Montreal (Convenio para la unificación de algunas normas relativas al transporte aéreo internacional). Sus disposiciones son similares a las del Reglamento comunitario, pero también cubren la responsabilidad sobre el equipaje. El Convenio de Montreal debe ser ratificado y el Reglamento comunitario está pendiente de modificación.

**Lista de las organizaciones que respondieron al documento de consulta**

**Estados miembros y organizaciones oficiales**

Ministerio de Fomento (España)

République française

Bundesministerium für Verkehr (Alemania)

Department of Environment, Transport and Regions (Reino Unido)

Department of Public Enterprise (Irlanda)

Ministerio de Justicia (Finlandia)

Finnish National Consumer Administration

Das Büro für Konsumentenfragen, Bundeskanzleramt (Austria)

Representante Permanente de Grecia ante la Unión Europea

Bundeskammer für Arbeiter und Angestellte (Austria)

Det Kongelige Samfedsels-departement (Ministerio de Transporte de Noruega)

Civil Aviation Authority (Reino Unido)

**Transportistas aéreos**

Asociación de Transporte Aéreo Internacional (IATA)

Association of European Airlines (AEA)

International Air Carriers Association (IACA)

European Regions Airline Association (ERA)

Air Transport Association of America

Arab Air Carriers Association

British Airways

Airtours International

Virgin Atlantic

Go Fly

Britannia Airways

Ryanair

Portugalia Airlines

Cyprus Airways

United Airlines

Braathens

**Organizaciones de pasajeros y consumidores**

Federation of Air Transport Users in the EC (FATUREC)

International Airline Passengers Association (IAPA)

European Consumers' Organisation (BEUC)

Air Transport Users Council (Reino Unido)  
Comitato Consumatori, Altro Consumo (Italia)  
Unione Nazionale Consumatori (Italia)  
Comité des Usagers du Transport Aérien (Francia)  
ANWB (Automóvil Club de los Países Bajos)  
Associação Portuguesa a defesa do consumidor (DECO)  
Federação Nacional das Cooperativas de Consumo (Portugal)  
Forbrugerradet (Dinamarca)  
General Consumer Council for Northern Ireland

### **Agencias de viaje**

Group of National Travel Agents' and Tour Operators' Associations within the EU<sup>25</sup> (ECTAA)  
Guild of European Business Travel Agents (GEBTA)  
Association of British Travel Agents

### **Aeropuertos**

Airports Council International, European Region

### **Organizaciones de personas con discapacidades**

European Disability Forum  
Disabled Peoples' International, European Region  
European Blind Union  
European Association for Cochlear Implant Users  
Royal National Institute for the Blind (Reino Unido)  
Deutscher Blinden-und-Sehbehinderten verband e.V.  
De Samvirkende Invalideorganisationer (Dinamarca)  
DPI - Italia  
IHD Airport Services  
Disabled Persons Transport Advisory Committee (Reino Unido)<sup>26</sup>  
Access to the Skies (Reino Unido)

---

<sup>25</sup> Propuesta conjunta.

<sup>26</sup> Propuesta conjunta.

### **Otros organismos**

International Union of Aviation Insurers

Worldspan (travel information services)

European Cockpit Association

Aviation Health Institute (Reino Unido)

**IATA: PRÁCTICA RECOMENDADA N° 1724**  
**CONDICIONES GENERALES DE TRANSPORTE**

(versión de 1998)

Aplicabilidad:	disposiciones generales operaciones chárter códigos compartidos legislación aplicable predominio de las condiciones sobre los Reglamentos
Billetes:	condiciones de validez del billete período de validez secuencia y utilización de los cupones nombre y dirección del transportista
Precio y gastos:	disposiciones generales precios aplicables impuestos y cánones divisa
Reservas:	condiciones de reserva plazos de establecimiento del billete datos de carácter personal asignación de asientos canon de servicio por asiento no ocupado reconfirmación de las reservas
Registro/embarque	
Denegación y limitación de transporte:	derecho a rechazar el transporte asistencia especial
Equipaje:	franquicia por equipaje exceso de equipaje artículos inaceptables en el equipaje derecho a rechazar el transporte derecho a registrar el equipaje equipaje facturado declaración y canon por exceso de equipaje recogida y entrega del equipaje facturado animales
Horarios, retrasos, anulación de los vuelos:	horarios anulación, modificación del itinerario, retrasos, etc.
Reembolsos:	reembolso (por causas ajenas a la voluntad del transportista) reembolso (por anulación voluntaria) reembolso en caso de pérdida del billete derecho a rechazar el reembolso divisa plazo de reembolso del billete
Procedimientos a bordo de las aeronaves:	disposiciones generales dispositivos electrónicos disposiciones sobre servicios

Trámites administrativos:	<ul style="list-style-type: none"> <li>suplementarios</li> <li>disposiciones generales</li> <li>títulos de viaje</li> <li>denegación de entrada</li> <li>responsabilidad del usuario en caso de multa, de gastos de detención, etc.</li> <li>control aduanero</li> <li>control de seguridad</li> </ul>
Transportistas sucesivos	
Responsabilidad por daños	
Plazo de presentación de reclamaciones y recursos:	<ul style="list-style-type: none"> <li>presentación de reclamaciones</li> <li>limitación de los recursos</li> </ul>