

Miércoles, 5 de febrero de 2014

P7\_TA(2014)0092

## **Compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos \*\*\*I**

**Resolución legislativa del Parlamento Europeo, de 5 de febrero de 2014, sobre la propuesta de Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo que modifica el Reglamento (CE) n° 261/2004 por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos, y el Reglamento (CE) n° 2027/97 relativo a la responsabilidad de las compañías aéreas respecto al transporte aéreo de los pasajeros y su equipaje (COM(2013)0130 — C7-0066/2013 — 2013/0072(COD))**

**(Procedimiento legislativo ordinario: primera lectura)**

(2017/C 093/60)

*El Parlamento Europeo,*

- Vista la propuesta de la Comisión al Parlamento Europeo y al Consejo (COM(2013)0130),
  - Vistos el artículo 294, apartado 2, y el artículo 100, apartado 2, del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea, conforme a los cuales la Comisión le ha presentado su propuesta (C7-0066/2013),
  - Visto el artículo 294, apartado 3, del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea,
  - Visto el dictamen del Comité Económico y Social Europeo, de 11 de julio de 2013 <sup>(1)</sup>,
  - Previa consulta al Comité de las Regiones,
  - Visto el artículo 55 de su Reglamento,
  - Vistos el informe de la Comisión de Transportes y Turismo y la opinión de la Comisión de Mercado Interior y Protección del Consumidor (A7-0020/2014),
1. Aprueba la Posición en primera lectura que figura a continuación;
  2. Pide a la Comisión que le consulte de nuevo si se propone modificar sustancialmente su propuesta o sustituirla por otro texto;
  3. Encarga a su Presidente que transmita la Posición del Parlamento al Consejo y a la Comisión, así como a los Parlamentos nacionales.

---

### **P7\_TC1-COD(2013)0072**

**Posición del Parlamento Europeo aprobada en primera lectura el 5 de febrero de 2014 con vistas a la adopción del Reglamento (UE) n° .../2014 del Parlamento Europeo y del Consejo que modifica el Reglamento (CE) n° 261/2004 por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos, y el Reglamento (CE) n° 2027/97 del Consejo relativo a la responsabilidad de las compañías aéreas respecto al transporte aéreo de los pasajeros y su equipaje**

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

EL PARLAMENTO EUROPEO Y EL CONSEJO DE LA UNIÓN EUROPEA,

Visto el Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea y, en particular, su artículo 100, apartado 2,

---

<sup>(1)</sup> DO C 327 de 12.11.2013, p. 115.

Miércoles, 5 de febrero de 2014

Vista la propuesta de la Comisión Europea,

Previa transmisión del proyecto de acto legislativo a los Parlamentos nacionales,

Visto el dictamen del Comité Económico y Social Europeo <sup>(1)</sup>,

Visto el dictamen del Comité de las Regiones <sup>(2)</sup>,

De conformidad con el procedimiento legislativo ordinario <sup>(3)</sup>,

Considerando lo siguiente:

- (1) El Reglamento (CE) n° 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo <sup>(4)</sup>, y el Reglamento (CE) n° 2027/97 del Consejo <sup>(5)</sup>, han contribuido notablemente a la protección de los derechos de aquellos pasajeros aéreos cuyos planes de viaje se ven alterados por una denegación de embarque, grandes retrasos, una cancelación o el extravío de su equipaje.
- (2) No obstante, a la hora de aplicar los derechos previstos en los Reglamentos, han quedado patentes varias insuficiencias que impiden alcanzar su pleno potencial en términos de protección de los pasajeros. A fin de asegurar una aplicación más efectiva, eficaz y coherente de los derechos de los pasajeros aéreos en toda la Unión, es preciso introducir una serie de adaptaciones en el marco jurídico vigente. Tal necesidad quedó subrayada en el Informe sobre la ciudadanía de la UE 2010 — La eliminación de los obstáculos a los derechos de los ciudadanos de la UE en el que la Comisión anunciaba una serie de medidas para asegurar un conjunto de derechos comunes a los pasajeros, en especial los aéreos, y garantizar la aplicación adecuada de estos derechos.
- (2 bis) **Los servicios de transporte aéreo son servicios pagados previamente por el pasajero y, directa o indirectamente, subvencionados por el contribuyente. Por lo tanto, los billetes de avión deben considerarse «contratos de resultado», conforme a los cuales las aerolíneas garantizan el cumplimiento de las obligaciones contractuales con la máxima atención.** [Enm. 1]
- (3) En aras de una mayor seguridad jurídica de los transportistas aéreos y los pasajeros, debe ofrecerse una definición más precisa del concepto de «circunstancias extraordinarias», atendiendo a la sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea en el asunto C-549/07 (Wallentin-Hermann). Conviene asimismo aclarar dicha definición con una lista *exhaustiva* de circunstancias que estén claramente calificadas de extraordinarias ~~o no~~. **Es preciso delegar en la Comisión poderes para adoptar actos, con arreglo al artículo 290 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea, para poder completar dicha lista, si ha lugar.** [Enm. 2]
- (4) En el asunto C-173/07 (Emiratos), el Tribunal de Justicia de la Unión Europea mantuvo que la noción de «vuelo» con arreglo al Reglamento (CE) n° 261/2004 debe interpretarse en el sentido de que consiste, esencialmente, en una operación de transporte aéreo y de que, por lo tanto, constituye una «unidad» de este tipo de transporte realizada por un transportista aéreo que fija su itinerario. A fin de evitar posibles incertidumbres, procede establecer una definición clara de la noción de «vuelo», así como de las nociones de «vuelo de conexión» y «viaje», vinculadas a ella.
- (5) En el asunto C-22/11 (Finnair), el Tribunal de Justicia decidió que el concepto de «denegación de embarque» debe interpretarse en el sentido de que se refiere no solo a las denegaciones de embarque debidas a situaciones de exceso de reserva, sino también a las denegaciones de embarque por otros motivos, como los motivos operativos. ~~Habida cuenta de esta confirmación, no existe razón alguna para modificar~~ La definición actual de «denegación de embarque» **debe englobar aquellos casos en que un pasajero pierde el vuelo como consecuencia del adelanto de la hora de salida prevista.** [Enm. 3]

<sup>(1)</sup> DO C 327 de 12.11.2013, p. 115.

<sup>(2)</sup> DO C de, p. .

<sup>(3)</sup> Posición del Parlamento Europeo de 5 de febrero de 2014.

<sup>(4)</sup> Reglamento (CE) n° 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de febrero de 2004, por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos, y se deroga el Reglamento (CEE) n° 295/91 (DO L 46 de 17.2.2004, p. 1).

<sup>(5)</sup> Reglamento (CE) n° 2027/97 del Consejo, de 9 de octubre de 1997, relativo a la responsabilidad de las compañías aéreas respecto al transporte aéreo de los pasajeros y su equipaje (DO L 285 de 17.10.1997, p. 1).

Miércoles, 5 de febrero de 2014

- (6) El Reglamento (CE) n° 261/2004 también es aplicable a los pasajeros que han reservado su billete de avión dentro de un viaje combinado. Conviene aclarar, sin embargo, que los pasajeros no pueden acumular los derechos correspondientes, en particular en el marco del presente Reglamento y de la Directiva 90/314/CEE del Consejo <sup>(1)</sup>. Los pasajeros deben tener derecho a elegir la base jurídica de sus reclamaciones, pero no a acumular compensaciones por el mismo problema acogidos a ambos actos jurídicos. ~~No es de la incumbencia de los pasajeros la manera en que transportistas aéreos y operadores turísticos se repartan las reclamaciones entre ellos.~~ **Los transportistas aéreos y operadores turísticos deben facilitar a los pasajeros las pruebas necesarias para que estos puedan concluir sus reclamaciones sin demora.** [Enm. 4]
- (7) A fin de mejorar los niveles de protección, no se ~~ha de~~ **podrá** denegar el embarque a los pasajeros en el ~~viaje de vuelta~~ **ningún segmento de vuelo** de un billete de transporte cerrado por no haber ~~realizado el viaje de ida utilizado todos los segmentos de vuelo del billete.~~ [Enm. 5]
- (8) Actualmente se penaliza a veces a los pasajeros cobrándoles tasas administrativas punitivas por haber cometido errores en sus nombres y apellidos. Conviene prever la posibilidad de introducir correcciones en los errores de reserva de forma gratuita, siempre que no entrañen cambios de horario, fecha, itinerario o pasajero. **[Enm. 6 no afecta a la versión española]**
- (9) Procede aclarar que, en caso de cancelación, la decisión de elegir entre recibir un reembolso, proseguir el viaje en un transporte alternativo o **viajar más tarde ese mismo día o** en una fecha posterior corresponde al pasajero, y no al transportista aéreo. [Enm. 7]
- (9 bis) **En caso de cancelación por parte del pasajero, los transportistas aéreos han de estar obligados a reembolsar gratuitamente los impuestos ya pagados.** [Enm. 8]
- (9 ter) **Si el pasajero, en virtud de un acuerdo, decide postergar el viaje, todos los gastos del viaje de ida y vuelta correspondientes a ese vuelo deben serle reembolsados en todos los casos. Dichos gastos deben incluir siempre los costes de transporte público, taxis y tarifas de estacionamiento en el parking del aeropuerto.** [Enm. 9]
- (9 quater) **La protección financiera de los pasajeros en caso de que una compañía aérea cese de sus actividades es un elemento clave de un régimen eficaz en materia de derechos de los pasajeros. Con el fin de fortalecer la protección de los pasajeros aéreos en caso de cancelaciones de vuelos debido a la insolvencia de una compañía aérea o a la suspensión de las operaciones de una compañía aérea debido a la revocación de su licencia de explotación, los transportistas aéreos deben estar obligados a proporcionar pruebas suficientes para asegurar el reembolso a los pasajeros o su repatriación.** [Enm. 10]
- (9 quinquies) **La creación de un fondo de garantía o la contratación de un seguro obligatorio le permitirá, por ejemplo, al transportista aéreo garantizar el reembolso de los pasajeros o su repatriación en caso de anulación del vuelo debido a insolvencia del transportista aéreo o a la suspensión de sus actividades a consecuencia de la revocación de su licencia de explotación.** [Enm. 11]
- (10) Es necesario que ~~los aeropuertos~~ **la entidad gestora del aeropuerto** y los usuarios de los aeropuertos tales como los transportistas aéreos, las empresas de asistencia en tierra ~~cooperen para~~, **los proveedores de servicios de navegación y los proveedores de servicios de asistencia para pasajeros con discapacidad y movilidad reducida adopten las medidas oportunas para imponer la coordinación y cooperación entre los usuarios de los aeropuertos con objeto de** reducir al mínimo los efectos que puedan tener en los pasajeros perturbaciones múltiples de los vuelos, prestándoles servicios de asistencia y proponiéndoles transporte alternativo. A tal fin, ~~deben elaborar planes~~ **las entidades gestoras de los aeropuertos deben velar por una coordinación apropiada mediante un plan de emergencia adecuado** para esos casos y colaborar **con las autoridades nacionales, regionales o locales** en el desarrollo de dichos planes. **Dichos planes deben ser evaluados por los organismos nacionales competentes, que podrán solicitar ajustes en caso necesario.** [Enm. 12]
- (10 bis) **Las compañías aéreas deben adoptar procedimientos y medidas coordinadas con el fin de proporcionar información adecuada a los pasajeros que queden bloqueados. Estos procedimientos deben indicar claramente quién es el responsable en cada aeropuerto de la organización de los cuidados, la ayuda, el transporte alternativo o el reembolso y deben fijar los procedimientos y condiciones para la prestación de dichos servicios.** [Enm. 13]

<sup>(1)</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, p. 59).

Miércoles, 5 de febrero de 2014

- (10 ter) **A fin de prestar asistencia a los pasajeros en caso de problemas con los vuelos o de retrasos en la entrega de equipajes o de deterioro o extravío de los mismos, los transportistas aéreos deben establecer puntos de contacto en los aeropuertos, donde su personal o terceros encargados por los transportistas faciliten a los pasajeros la información necesaria relativa a sus derechos, incluidos los procedimientos de reclamación, y les presten asistencia a la hora de tomar medidas inmediatas.** [Enm. 14]
- (11) El Reglamento (CE) n° 261/2004 debe incluir explícitamente un derecho de compensación para los pasajeros que sufren grandes retrasos, en consonancia con la sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea en los asuntos acumulados C-402/07 y C-432/07 (Sturgeon) **y con el principio de igualdad de trato, por el que se establece que situaciones similares no sean tratadas de forma distinta.** ~~Al mismo tiempo, Los períodos mínimos de retraso que abren derecho a compensación deben incrementarse, entre otras cosas para tener en cuenta el impacto económico en el sector, y evitar todo aumento en la frecuencia de las cancelaciones que pudiera producirse como consecuencia de ello. Al objeto de~~ **Con esto se pretende** asegurar unas condiciones de compensación homogéneas a los ciudadanos que viajan dentro de la UE, ~~el límite mínimo debe ser el mismo para todos los viajes dentro de la Unión, pero ha de depender .~~ **Al mismo tiempo, en algunos casos conviene prever unos límites mínimos más elevados en función** de la distancia recorrida en el caso de los viajes con origen o destino en terceros países, habida cuenta de las dificultades operativas a que han de hacer frente los transportistas aéreos cuando sufren retrasos en aeropuertos lejanos. **En lo que respecta al importe de la compensación, conviene aplicar en todos los casos la misma tarifa a la misma distancia del vuelo en cuestión.** [Enm. 15]
- (12) A fin de garantizar la seguridad jurídica, procede que el Reglamento (CE) n° 261/2004 confirme explícitamente que la modificación de los horarios de los vuelos tiene en los pasajeros efectos semejantes a los de los grandes retrasos **o la denegación de embarque** y, por consiguiente, deben dar lugar a derechos similares. [Enm. 16]
- (13) Los pasajeros que pierden un vuelo de conexión **debido a un cambio de horario o un retraso** han de estar adecuadamente atendidos mientras esperan un transporte alternativo. De acuerdo con el principio de igualdad de trato **y la sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea en el Asunto C-11/11 (Air France contra Folkerts)**, conviene establecer que dichos pasajeros puedan reclamar una compensación de manera similar a los pasajeros cuyos vuelos sufren retrasos o son cancelados, en función del retraso acumulado hasta llegar al destino final de su viaje. [Enm. 17]
- (13 bis) **En principio, debe ser la compañía aérea que provoca el cambio de horario o el retraso la que tenga la obligación de ofrecer asistencia y transporte alternativo. Sin embargo, con el fin de reducir la carga económica a la compañía aérea en cuestión, la indemnización que deberá abonarse al pasajero debe ser proporcional al retraso de un vuelo de conexión anterior en el punto de transferencia.** [Enm. 18]
- (13 ter) **Los pasajeros con discapacidad o los pasajeros con movilidad reducida que pierdan un vuelo de conexión debido a un retraso provocado por los servicios de asistencia del aeropuerto han de estar adecuadamente atendidos mientras esperan un transporte alternativo. Dichos pasajeros podrán reclamar una compensación a la entidad gestora del aeropuerto de manera similar a los pasajeros cuyos vuelos han sido cancelados o retrasados por el transportista aéreo.** [Enm. 19]
- (14) Para mayor protección de los pasajeros, es preciso aclarar que los pasajeros que sufren retrasos tienen derecho a atención y compensación, independientemente de si están esperando en la terminal del aeropuerto o si ya están sentados a bordo de la aeronave. Con todo, dado que estos últimos no tienen acceso a los servicios disponibles en la terminal, conviene reforzar sus derechos en relación con las necesidades básicas y el derecho a desembarcar.
- (15) Cuando un pasajero ha optado por que se le ofrezca un transporte alternativo lo más rápidamente posible, el transportista aéreo suele supeditar ese transporte alternativo a la disponibilidad de asientos en sus propios servicios, con lo cual niega al pasajero la opción de un transporte alternativo más rápido en otros servicios. Es necesario establecer que, transcurrido cierto período de tiempo, el transportista aéreo debe ofrecer transporte alternativo en los servicios de otro transportista o en otros modos de transporte cuando ello haga más rápido el trayecto. Este tipo de transporte debe depender de los asientos disponibles.
- (16) En la actualidad, los transportistas aéreos se enfrentan a una responsabilidad ilimitada en caso de tener que facilitar alojamiento a sus pasajeros cuando concurren circunstancias extraordinarias de larga duración. ~~La incertidumbre que ello genera, unida a la ausencia de cualquier límite temporal previsible, puede poner en peligro la estabilidad económica de los transportistas aéreos. Por tanto~~ **No obstante**, estos han de tener la posibilidad de limitar sus servicios de atención al pasajero **con respecto a la duración del alojamiento y, en los casos en que los propios pasajeros hayan organizado el alojamiento, con respecto a los costes y atención** cuando haya transcurrido cierto plazo. Por otra parte, los planes de emergencia y un rápido transporte alternativo reducirán el riesgo de que los pasajeros se queden en tierra durante largos períodos. [Enm. 20]

Miércoles, 5 de febrero de 2014

- (17) ~~Se ha comprobado que la aplicación de determinados derechos de los pasajeros, en particular el derecho a alojamiento, resulta desproporcionada en relación con los ingresos que reportan a los transportistas aéreos determinadas operaciones de pequeña escala. Los vuelos efectuados por aeronaves pequeñas en distancias cortas deben, por consiguiente, quedar eximidos de la obligación de correr con los gastos de alojamiento, si bien el transportista deberá seguir ayudando al pasajero a encontrar dicho alojamiento. [Enm. 21]~~
- (18) En el caso de las personas con discapacidad, las personas con movilidad reducida y otras personas con necesidades especiales tales como los menores no acompañados, las mujeres embarazadas y las personas que necesitan atención médica especial, puede resultar más difícil ofrecer alojamiento si se producen contratiempos en los vuelos. Por consiguiente, las limitaciones del derecho a alojamiento en circunstancias extraordinarias ~~o en operaciones regionales~~ no deben **en ningún caso** aplicarse a estas categorías de pasajeros. [Enm. 22]
- (18 bis) **Cuando un transportista aéreo comunitario solicite que las personas con discapacidad o con movilidad reducida sean acompañadas por un asistente, este estará exento del pago de las correspondientes tasas de salida del aeropuerto.** [Enm. 23]
- (18 ter) **Los proveedores de servicios se asegurarán de que los pasajeros con movilidad reducida y las personas con discapacidad tengan en todo momento el derecho a utilizar gratuitamente en la aeronave respiradores de emergencia homologados. La Comisión debe elaborar una lista de los equipos de oxígeno médico aprobados en colaboración con el sector y las organizaciones que representan a las personas con discapacidad y las PMR, teniendo debidamente en cuenta los requisitos de seguridad.** [Enm. 24]
- (19) Los motivos que subyacen al actual nivel de grandes retrasos y vuelos cancelados en la UE no son únicamente imputables a los transportistas aéreos. A fin de alentar a todos los agentes de la cadena del transporte aéreo a buscar soluciones eficientes y oportunas para reducir al mínimo las molestias que causan los grandes retrasos y las cancelaciones a los pasajeros, los transportistas aéreos han de tener derecho a reclamar reparación a cualesquiera terceras partes que hayan contribuido al suceso que haya dado lugar a la solicitud de una compensación o al cumplimiento de otras obligaciones.
- (20) Los pasajeros no solo han de ser correctamente informados de sus derechos cuando un vuelo sufre perturbaciones, **o en caso de cambio de horario o de denegación de embarque**, sino que también se les ha de informar debidamente de la causa de la perturbación propiamente dicha en cuanto se disponga de tal información. **La compañía aérea** también debe ~~facilitarse~~ **facilitar** esta información cuando el pasajero ha adquirido el billete a través de un intermediario establecido en la Unión. **Además, se debe informar a los pasajeros sobre los procedimientos más sencillos y rápidos de presentación de quejas y reclamaciones, a fin de permitirles que ejerzan sus derechos.** [Enm. 25]
- (21) Al objeto de garantizar una mayor observancia de los derechos de los pasajeros, es preciso determinar con mayor precisión la función de los organismos nacionales competentes y distinguirla claramente de las labores de tramitación de las reclamaciones individuales de los pasajeros.
- (21 bis) **A fin de ayudar a que los organismos nacionales competentes cumplan la función que les corresponde en la aplicación del presente Reglamento, los transportistas aéreos han de proporcionarles la documentación de cumplimiento correspondiente que demuestre que cumplen correctamente con todos los artículos pertinentes del presente Reglamento.** [Enm. 26]
- (21 ter) **Ya que la aviación comercial es un mercado integrado de la Unión, las medidas para garantizar el cumplimiento del presente Reglamento serán más efectivas a nivel europeo si se incrementa la participación de la Comisión Europea. En concreto, la Comisión Europea debe aumentar la sensibilización entre los usuarios del transporte aéreo acerca del cumplimiento por parte de los transportistas aéreos de los derechos de los pasajeros mediante la publicación de una lista de transportistas que sistemáticamente incumplen el presente Reglamento.** [Enm. 27]
- (22) Los pasajeros han de estar debidamente informados de los procedimientos de presentación de quejas y reclamaciones a los transportistas aéreos **y se les ha de informar de los plazos vigentes, especialmente los previstos en el artículo 16 bis, apartado 2**, y deben recibir una respuesta a ellas ~~dentro de un~~ **en el** plazo ~~prudencial~~ **más corto posible**. Asimismo, los pasajeros han de tener la posibilidad de presentar reclamaciones contra los transportistas aéreos a través de medidas extrajudiciales. **Los Estados miembros deben contar con servicios dotados de buenos equipos de mediación, para aquellos casos en que no haya sido posible resolver conflictos entre los pasajeros y las aerolíneas.** No obstante, dado que el derecho a una tutela judicial efectiva es un derecho fundamental reconocido en el artículo 47 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, dichas medidas no han de impedir ni obstaculizar el acceso de los pasajeros a los tribunales. **A tal fin, conviene facilitar siempre a los pasajeros todas las direcciones e información de contacto de los organismos responsables de llevar a cabo los procedimientos pertinentes en los distintos países. A fin de permitir una resolución sencilla, rápida y económica de las reclamaciones y de las actuaciones judiciales y extrajudiciales, debe remitirse especialmente a los procedimientos de resolución de conflictos en línea y de resolución alternativa de conflictos, así como al procedimiento europeo para demandas de escasa cuantía.** [Enm. 28]

Miércoles, 5 de febrero de 2014

- (22 bis) **Toda reclamación debe ir precedida de una queja. [Enm. 29]**
- (23) En el asunto C-139/11 (Moré/KLM), el Tribunal de Justicia de la Unión Europea aclaró que el plazo para el ejercicio de las acciones de reclamación de la compensación ha de determinarse conforme a las normas de cada Estado miembro. **En cuanto a los acuerdos extrajudiciales, los plazos se fijan de conformidad con la Directiva 2013/11/EU del Parlamento Europeo y del Consejo relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo** <sup>(1)</sup>. [Enm. 30]
- (24) Un intercambio regular de información entre la Comisión y los organismos competentes permitiría a la Comisión desempeñar con mayor eficacia su papel de supervisión y coordinación de los organismos nacionales y apoyar a estos en su labor.
- (25) A fin de garantizar condiciones uniformes de aplicación del Reglamento (CE) n° 261/2004, deben conferirse a la Comisión competencias de ejecución. Dichas competencias deben ejercerse de conformidad con el Reglamento (UE) n° 182/2011 del Parlamento Europeo y del Consejo <sup>(2)</sup>.
- (26) Es conveniente recurrir al procedimiento consultivo para adoptar decisiones de ejecución sobre el contenido de los informes de actividad que presenten los Estados miembros a la Comisión.
- (26 bis) **En aras de una mayor seguridad jurídica para los pasajeros y los transportistas aéreos, debe poder clarificarse el concepto de «circunstancias extraordinarias» sobre la base de la labor de los organismos nacionales competentes y las resoluciones judiciales. Reviste especial importancia que la Comisión lleve a cabo las consultas oportunas durante la fase preparatoria con los organismos nacionales competentes. Al preparar y elaborar actos delegados, la Comisión debe garantizar que los documentos pertinentes se transmitan al Parlamento Europeo y al Consejo de manera simultánea, oportuna y adecuada. [Enm. 31]**
- (27) A fin de garantizar la compensación del valor íntegro de los desperfectos o la pérdida de los equipos de movilidad, los transportistas aéreos ~~deben ofrecer a las personas~~ **deben ofrecer a las personas y los servicios de asistencia aeroportuarios informarán a los pasajeros con discapacidad o a los pasajeros con movilidad reducida, en el momento de efectuar la reserva y nuevamente en el momento de la facturación, de la oportunidad de efectuar de forma gratuita una declaración especial de interés que, de conformidad con el Convenio de Montreal, les permita solicitar la compensación íntegra de las pérdidas o daños sufridos. Los transportistas aéreos deben informar a los pasajeros, cuando realicen la reserva de los billetes, de la existencia de la declaración mencionada y los derechos que de ella se derivan. [Enm. 32]**
- (28) Existe a veces cierta confusión entre los pasajeros acerca del equipaje que les está permitido llevar a bordo en lo que respecta a las dimensiones, el peso o el número de bultos. Para que los pasajeros estén plenamente informados de las franquicias de equipaje, tanto de cabina como en la bodega, incluidas en su billete, los transportistas aéreos deben indicar claramente tales franquicias en el momento de la reserva y en el aeropuerto.
- (29) ~~En la medida de lo posible,~~ Los instrumentos musicales deben ser aceptados como equipaje en la cabina de pasajeros y, cuando ello no sea posible, se han de transportar en condiciones adecuadas en el compartimento de carga de la aeronave. **A fin de permitir a los pasajeros afectados valorar si sus instrumentos pueden guardarse en la cabina, los transportistas aéreos deben informarles del tamaño de los compartimentos. Procede modificar el Reglamento (CE) n° 2027/97 en consecuencia. [Enm. 33]**
- (30) En aras de una aplicación correcta y coherente de los derechos conferidos a los pasajeros por el Reglamento (CE) n° 2027/97, los organismos nacionales competentes designados en virtud del Reglamento (CE) n° 261/2004 también han de velar por el respeto de los derechos previstos en el Reglamento (CE) n° 2027/97.
- (31) Habida cuenta del breve plazo establecido para presentar reclamaciones por retraso, deterioro o extravío de equipaje, ~~conviene que los transportistas aéreos ofrezcan~~ **debe crearse un servicio especial de reclamación del equipaje en todos los aeropuertos que ofrezca** a los pasajeros la posibilidad de presentar su reclamación en **el momento de su llegada. Para ello, las compañías aéreas deben facilitar a los pasajeros un formulario que les facilitarán en el aeropuerto de reclamación en todas las lenguas oficiales de la UE.** La reclamación puede presentarse también en el parte común de irregularidad de equipaje (PIR). **La Comisión debe establecer el formulario de reclamación normalizado mediante actos de ejecución. [Enm. 34]**

<sup>(1)</sup> **Directiva 2013/11/EU del Parlamento Europeo y del Consejo de 21 de mayo de 2013 relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo y por la que se modifica el Reglamento (CE) n° 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE (Directiva sobre la resolución alternativa de litigios en materia de consumo)** (DO L 165 de 18.6.2013, p. 65).

<sup>(2)</sup> Reglamento (UE) n° 182/2011 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de febrero de 2011, por el que se establecen las normas y los principios generales relativos a las modalidades de control por parte de los Estados miembros del ejercicio de las competencias de ejecución por la Comisión (DO L 55 de 28.2.2011, p. 13).

Miércoles, 5 de febrero de 2014

- (32) El artículo 3, apartado 2, del Reglamento (CE) n° 2027/97 resulta obsoleto por cuanto las cuestiones relacionadas con los seguros están actualmente reguladas por el Reglamento (CE) n° 785/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo <sup>(1)</sup>. Por consiguiente, debe suprimirse.
- (33) Es necesario modificar los límites monetarios fijados en el Reglamento (CE) n° 2027/97 para adaptarlos a la evolución económica, de acuerdo con la revisión efectuada por la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI) en 2009 con arreglo al artículo 24, apartado 2, del Convenio de Montreal.
- (34) Al objeto de seguir garantizando la correspondencia entre el Reglamento (CE) n° 2027/97 y el Convenio de Montreal, procede delegar en la Comisión poderes para adoptar actos de conformidad con el artículo 290 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea. Merced a dichos poderes, la Comisión podrá modificar los límites monetarios contemplados en el Reglamento (CE) n° 2027/97 en caso de que la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI) los adapte de conformidad con lo dispuesto en el artículo 24, apartado 2, del Convenio de Montreal.
- (35) El presente Reglamento debe respetar los derechos fundamentales y observar los principios reconocidos, en particular, por la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, y en especial la protección de los consumidores, el derecho a la protección de los datos de carácter personal, la prohibición de todo tipo de discriminación y la integración de las personas con discapacidad, así como el derecho a la tutela judicial efectiva y a un juez imparcial.
- (35 bis) **Para mejorar la protección de los pasajeros más allá de las fronteras de la Unión, los derechos de los viajeros deben tratarse en acuerdos bilaterales e internacionales.** [Enm. 35]
- (35 ter) **Deben ofrecerse, sin coste alguno para los pasajeros, infraestructuras específicas para los pasajeros con discapacidades graves que necesiten vestuarios y servicios higiénicos en todos los aeropuertos de la Unión con un volumen anual superior a un millón de pasajeros;** [Enm. 36]
- (35 quater) **Los organismos nacionales competentes designados por los Estados miembros (los «ONC») no siempre tienen poder suficiente para garantizar una protección efectiva de los derechos de los pasajeros. Por tanto, los Estados miembros deben dotar de suficiente poder a los ONC para sancionar los incumplimientos y resolver los litigios entre los pasajeros y el sector, y todos los ONC deben investigar a fondo todas las reclamaciones recibidas.** [Enm. 37]

HAN ADOPTADO EL PRESENTE REGLAMENTO:

#### Artículo 1

El Reglamento (CE) n° 261/2004 queda modificado de la siguiente manera:

-1) **En el artículo 1, apartado 1, se añade el siguiente apartado:**

«d) **cambio a una clase inferior;**»; [Enm. 38]

-1 bis) **En el artículo 1, punto 1, se inserta la letra siguiente:**

«e) **pérdida de un vuelo de conexión;**»; [Enm. 39]

-1 ter) **En el artículo 1 se suprime el apartado 3** [Enm. 174/rev.]

1. El artículo 2 queda modificado como sigue:

a) La definición que figura en la letra c) se sustituye por la siguiente:

«transportista aéreo comunitario», todo transportista aéreo que posea una licencia válida de explotación expedida por un Estado miembro de conformidad con las disposiciones del Reglamento (CE) n° 1008/2008, del Parlamento Europeo y del Consejo (\*);

(\*) Reglamento (CE) n° 1008/2008, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de septiembre de 2008, sobre normas comunes para la explotación de servicios aéreos en la Comunidad (DO L 293 de 31.10.2008, p. 3).».

<sup>(1)</sup> Reglamento (CE) n° 785/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo de 21 de abril de 2004 sobre los requisitos de seguro de las compañías aéreas y operadores aéreos (DO L 138 de 30.4.2004, p. 1).

Miércoles, 5 de febrero de 2014

- b) La definición que figura en la letra d) se sustituye por la siguiente:

«organizador», toda **la** persona en la acepción del artículo 2, apartado 2, de la Directiva 90/314/CEE del Consejo, de 13 de junio de 1990, relativa a los **que organiza de forma no ocasional** viajes combinados, las vacaciones combinadas y los circuitos combinados <sup>(1)</sup> **vende u ofrece a la venta, directamente o por medio de un detallista;**». [Enm. 40]

(1) DO L 158 de 23.6.1990, p. 59.

- b bis) La letra g) se sustituye por el texto siguiente:**

«**“reserva”: el hecho de que el pasajero dispone de un billete o de otra prueba que demuestra que la reserva ha sido aceptada y registrada por la compañía aérea o el organizador;**»; [Enm. 41]

- c) La definición que figura en la letra i) se sustituye por la siguiente:

«**persona con discapacidad** o persona con movilidad reducida”, toda persona con arreglo a la definición que figura en el artículo 2, letra a), del Reglamento (CE) n.º 1107/2006 sobre los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida en el transporte aéreo **cuya movilidad para utilizar el transporte se halle reducida por motivos de discapacidad física (sensorial o locomotriz, permanente o temporal), discapacidad intelectual, o cualquier otra causa de discapacidad, o por la edad, y cuya situación requiera una atención adecuada y la adaptación a sus necesidades particulares del servicio puesto a disposición de los demás pasajeros;**». [Enm. 42]

- c bis) La letra j) se sustituye por el texto siguiente:**

«j) **“denegación de embarque”, la negativa a transportar pasajeros en un vuelo, pese a haberse presentado al embarque en las condiciones establecidas en el apartado 2 del artículo 3, salvo que haya motivos razonables para denegar su embarque, tales como razones de salud o de seguridad o la presentación de documentos de viaje inadecuados. Un vuelo cuya hora de salida prevista haya sido adelantada y que haya provocado que el pasajero pierda el vuelo se considerará un vuelo al que se ha denegado el embarque al pasajero.**». [Enm. 43]

- d) Se añade la siguiente frase en la definición de «cancelación» que figura en la letra l):

l) «Se considerará cancelado un vuelo cuando la aeronave haya despegado, pero, ~~por el motivo que fuere, se haya visto obligada a aterrizar en un aeropuerto distinto del de destino o a regresar al aeropuerto de salida~~ **y cuyos pasajeros hayan sido trasladados para salir en otros vuelos.**». [Enm. 44]

- e) Se añaden las siguientes definiciones:

m) “circunstancias extraordinarias”, sucesos que, ~~por su naturaleza o su origen, no sean inherentes~~ **escapen al control del** ejercicio normal de la actividad del transportista aéreo afectado y ~~escapen a su control efectivo~~ **no se incluyan en las obligaciones impuestas por la normativa de seguridad aplicable.** A los efectos del presente Reglamento, las circunstancias extraordinarias **se limitarán a incluirán** las recogidas en el anexo I; [Enm. 45]

n) “vuelo”, toda operación de transporte aéreo entre dos aeropuertos; no se tomarán en consideración las paradas intermedias que se efectúen por motivos técnicos y operativos;

o) “vuelo de conexión”, el vuelo que, al amparo de un único contrato de transporte **de una única referencia de reserva, o ambas cosas**, ha de permitir al pasajero llegar a un punto de transferencia para salir en otro vuelo o, según **proceda en** el contexto **del artículo 6 bis**, el otro vuelo que sale del punto de transferencia; [Enm. 46]

p) “viaje”, un vuelo o una serie continuada de vuelos de conexión que transporten al pasajero desde un aeropuerto de salida hasta su destino final de conformidad con el contrato de transporte;

q) “aeropuerto”, todo terreno específicamente acondicionado para el aterrizaje, el despegue y las maniobras de aeronaves, con las instalaciones anexas que esas operaciones puedan comportar para las necesidades del tráfico y el servicio de aeronaves, así como las instalaciones necesarias para asistir a los servicios aéreos comerciales;

Miércoles, 5 de febrero de 2014

- r) “entidad gestora del aeropuerto”, la entidad que, conjuntamente o no con otras actividades y en virtud de las disposiciones nacionales legales, reglamentarias o contractuales, tenga por misión la administración y la gestión de las infraestructuras de un aeropuerto o de una red aeroportuaria y la coordinación ~~y el control de las actividades~~ de los distintos operadores presentes en el aeropuerto o en la red aeroportuaria de que se trate **en función de las competencias adquiridas**; [Enm. 47]
- s) “precio del billete”, el coste total abonado por un billete, que incluirá la tarifa aérea y todos los impuestos, tasas, recargos y cánones aplicables abonados por todos los servicios optativos y no optativos incluidos en el billete, **tales como todos los costes de facturación, de emisión de los billetes y de la tarjeta de embarque, y del transporte de un mínimo de equipaje, incluidos un bulto de equipaje de mano, un bulto de equipaje facturado y el transporte de artículos de primera necesidad, así como todos los costes relacionados con el pago, como los derivados del pago con tarjetas de crédito; el precio del billete publicado por adelantado siempre ha de reflejar la cantidad final que se abonará por el billete**; [Enm. 48]
- t) “precio del vuelo”, el valor obtenido multiplicando el precio del billete por la razón entre la distancia del vuelo y la distancia total del viaje o los viajes cubiertos por el billete; **cuando no se conozca el precio del billete, el valor de toda devolución del importe del billete corresponderá al suplemento pagado por un asiento en la clase superior en ese vuelo**; [Enm. 49]
- u) “hora de salida”, la hora en que la aeronave abandona el puesto de salida, remolcada o con su propio motor (hora fuera de calzós);
- v) “hora de llegada”, la hora en que la aeronave llega al puesto de llegada y se ponen en marcha los frenos de estacionamiento (hora en calzós);
- w) “retraso en la plataforma del aeropuerto”, a la salida, el tiempo que permanece en tierra la aeronave entre el ~~comienzo~~ **final** del embarque de los pasajeros y el despegue de la aeronave o, a la llegada, tiempo que transcurre entre el aterrizaje de la aeronave y el comienzo del desembarque de los pasajeros; [Enm. 50]
- x) “noche”, período entre medianoche y las seis de la madrugada;
- y) “menor no acompañado”, el menor que viaja sin padres ni tutores que lo acompañen y que el transportista aéreo se ha comprometido a atender de acuerdo con las normas por él publicadas.
- y bis) **“retraso a la llegada”, la diferencia de tiempo entre la hora a la que debería llegar el vuelo según el horario indicado en el billete del pasajero y la hora de llegada real del vuelo; se considerará que un vuelo acusa un retraso a la llegada cuando la aeronave haya despegado, pero posteriormente se haya visto obligada a regresar al aeropuerto de salida y haya despegado de nuevo más tarde; asimismo, se considerará que un vuelo acusa un retraso a la llegada cuando la aeronave haya sido desviada pero acabe llegando a su destino final o a un aeropuerto en las inmediaciones del destino final**; [Enm. 51]
- y ter) **“transporte alternativo”, transporte que se ofrece como alternativa, sin ningún coste adicional, y que le permite al pasajero llegar a su destino final;**» [Enm. 52]

2. El artículo 3 queda modificado como sigue:

a) El apartado 2 se sustituye por el texto siguiente:

«El apartado 1 se aplicará a condición de que los pasajeros:

a) dispongan de una reserva confirmada en el vuelo de que se trate y, excepto en el caso de cancelación mencionado en el artículo 5 y en el caso de cambio de horario mencionado en el artículo 6 **o en el caso de un vuelo de conexión tal y como se define en el artículo 6 bis**, se presenten para el embarque: [Enm. 53]

— en las condiciones requeridas y a la hora indicada previamente y por escrito (inclusive por medios electrónicos) por el transportista aéreo, el organizador o un agente de viajes autorizado,

o bien, de no indicarse hora alguna,

— con una antelación mínima de cuarenta y cinco minutos respecto de la hora de salida prevista; o

Miércoles, 5 de febrero de 2014

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

*a bis) En el apartado 3, se añade el siguiente texto:*

«3. El presente Reglamento no se aplicará a los pasajeros que viajen gratis o con un billete de precio reducido que no esté directa o indirectamente a disposición del público, **incluidos niños menores de dos años para los que no se haya adquirido asiento propio**. No obstante, se aplicará a los pasajeros que posean billetes expedidos, dentro de programas para usuarios habituales u otros programas comerciales, por un transportista aéreo o un operador turístico». [Enm. 54]

b) El apartado 4 se sustituye por el texto siguiente:

«4. Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 8, apartado 6, el presente Reglamento será únicamente aplicable a los pasajeros transportados por aviones motorizados de ala fija. No obstante, cuando una parte del viaje se efectúe, de acuerdo con un **único** contrato de transporte **y sobre la base de una única reserva**, en otro modo de transporte o en helicóptero, el ~~presente Reglamento artículo 6 bis~~ **artículo 6 bis** será aplicable a todo el viaje ~~y la parte de él realizada con otro modo de transporte se considerará vuelo de conexión a los efectos del presente Reglamento, si en el contrato de transporte se ha indicado dicho otro modo de transporte. El transportista aéreo se considerará responsable de la aplicación del presente Reglamento en el conjunto del trayecto.~~». [Enm. 55]

c) El apartado 6 se sustituye por el texto siguiente:

«6. El presente Reglamento también será aplicable a los pasajeros **aéreos** transportados en el marco de contratos de viaje combinado, si bien no afectará a los derechos que amparan a los pasajeros en virtud de la Directiva 90/314/CEE. El pasajero tendrá derecho a presentar reclamaciones en virtud del presente Reglamento y de la Directiva 90/314/CEE **a la compañía aérea y al organizador, respectivamente**, pero no podrá acumular derechos con respecto a los mismos hechos en el marco de ambos actos jurídicos si esos derechos protegen los mismos intereses o persiguen el mismo objetivo. El presente Reglamento no se aplicará cuando un viaje combinado se cancele o retrase por motivos que no sean la cancelación o el retraso del vuelo.». [Enm. 56]

3. El artículo 4 queda modificado como sigue:

*–a) El artículo 4, apartado 1, se sustituye por el texto siguiente:*

«1. Cuando un transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo prevea que tendrá que denegar el embarque en un vuelo, deberá, en primer lugar, pedir que se presenten voluntarios que renuncien a sus reservas a cambio de determinados beneficios, en las condiciones que acuerden el pasajero interesado y el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo. Los voluntarios **serán informados de sus derechos de conformidad con el artículo 14, apartado 2, y** recibirán asistencia de conformidad con lo dispuesto en el artículo 8, y, **si la hora convenida de salida es al menos dos horas después de la hora de salida inicial, el transportista aéreo ofrecerá a los pasajeros asistencia y atención de conformidad con el artículo 9**, además de los beneficios mencionados en este apartado.». [Enm. 57]

a) El apartado 3 se sustituye por el texto siguiente:

«3. ~~En caso de que deniegue el embarque a los pasajeros contra la voluntad de estos, el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo deberá compensarlos inmediatamente de acuerdo con el artículo 7 y prestarles asistencia de conformidad con el artículo 8. Si el pasajero opta por ser conducido en un transporte alternativo lo más rápidamente posible, de conformidad con el artículo 8, apartado 1, letra b), y la hora de salida es al menos dos horas posterior a la hora de salida inicial, el transportista que realice el vuelo prestará asistencia al pasajero con arreglo a lo previsto en el artículo 9.~~». [Enm. 58]

*a bis) Se inserta el apartado siguiente:*

«3 bis. **Las compañías aéreas o sus agentes no podrán denegar el embarque en vuelos nacionales alegando documentación no válida, si el pasajero demuestra su identidad mediante los documentos exigidos por la legislación nacional del Estado en el que tenga lugar el embarque.**». [Enm. 169]

Miércoles, 5 de febrero de 2014

- b) Se añaden los dos apartados siguientes:

«4. ~~Los apartados 1, 2 y 3 serán también aplicables a los billetes de vuelta cuando al pasajero se le deniegue~~ **A los pasajeros no se les denegará** el embarque en el viaje de vuelta, **tampoco cuando este conste de varios vuelos**, por no haber efectuado el viaje de ida **de un billete de ida y vuelta** o no haber abonado una tasa suplementaria a tal fin. **Si se deniega el embarque a pasajeros contra su voluntad por esas razones, se aplicarán los apartados 1 y 2. Además, el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo compensará inmediatamente a los pasajeros afectados, de conformidad con el artículo 7 y les prestará asistencia de conformidad con los artículos 8 y 9.**

**No se aplicará el primer párrafo del presente apartado cuando el billete incluya vuelos con cupones múltiples y se deniegue el embarque a los pasajeros porque el transporte no se haya usado en cada uno de los vuelos separados o no se hayan usado los vuelos en la secuencia convenida, según se indique en el billete.** [Enm. 59]

5. Cuando el pasajero, o un intermediario que actúe en su nombre, notifique ~~un error~~ **errores** en el nombre y apellidos de uno o varios pasajeros incluidos en el mismo contrato de transporte que pueda dar lugar a una denegación de embarque, el transportista aéreo ~~lo~~ **los** corregirá al menos una vez hasta cuarenta y ocho horas antes del vuelo sin ningún coste adicional para el pasajero o el intermediario, excepto en caso de que las disposiciones legislativas nacionales o internacionales se lo impidan.». [Enm. 60]

- b bis) Se añade el apartado siguiente:**

«5 bis. **Los apartados 1, 2 y 4 se aplicarán, asimismo, cuando el pasajero pierda el vuelo porque:**

- a) **el vuelo despegó antes de la hora prevista de salida, si bien el pasajero llegó a tiempo al aeropuerto, de conformidad con el artículo 3, apartado 2, o**
- b) **se produjo un adelanto de la hora prevista de salida del vuelo y el pasajero no fue informado al respecto con un mínimo de 24 horas de antelación; la carga de la prueba de que el pasajero fue informado con antelación suficiente del cambio de la hora programada de salida recaerá en el transportista aéreo.»**

**Además, el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo compensará inmediatamente al pasajero afectado, de conformidad con el artículo 7 y les prestará asistencia de conformidad con los artículos 8 y 9.** [Enm. 62]

4. El artículo 5 queda modificado como sigue:

- a) En el apartado 1, se sustituyen las letras a) y b) por el texto siguiente:

«a) el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo ofrecerá a los pasajeros la posibilidad de optar entre el reembolso, la prosecución del viaje en un transporte alternativo o la realización del viaje **más tarde ese mismo día o** en una fecha posterior, y [Enm. 63]

b) el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo ofrecerá a los pasajeros la asistencia especificada en el artículo 9 en caso de transporte alternativo cuando la salida del nuevo vuelo esté prevista como mínimo dos horas después de la salida programada del vuelo cancelado, y.».

- a bis) El apartado 2 se sustituye por el texto siguiente:**

«2. Siempre que se informe a los pasajeros de la cancelación ~~del vuelo~~, ~~deberá darse una explicación relativa a~~ **el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo o el organizador les informarán detalladamente de sus derechos de conformidad con el artículo 5, apartado 1, así como de los posibles transportes modos de transporte** alternativos.». [Enm. 64]

- b) El apartado 3 se sustituye por el texto siguiente:

«3. Un transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo no estará obligado a abonar una compensación conforme al artículo 7 si puede probar que la cancelación se debe a circunstancias extraordinarias ~~y no se podría haber evitado incluso si se hubieran tomado todas las medidas razonables.~~ Solamente se podrán invocar tales circunstancias extraordinarias en la medida en que afecten al vuelo en cuestión o al vuelo anterior efectuado por la misma aeronave. **Si el transportista aéreo no proporciona una prueba que justifique la existencia de circunstancias extraordinarias, este deberá pagar la compensación prevista en el artículo 7.**

Miércoles, 5 de febrero de 2014

**Lo indicado en el primer párrafo no exime a los transportistas aéreos de la obligación de prestar asistencia a los pasajeros prevista en el artículo 5, apartado 1, letra b), del presente Reglamento.».** [Enm. 65]

c) Se añade el apartado 5 siguiente:

«5. ~~En los aeropuertos cuyo tráfico anual sea igual o superior a tres millones de pasajeros durante al menos tres años consecutivos, la entidad gestora del aeropuerto velará por que las operaciones del aeropuerto y de los usuarios del aeropuerto, en particular los transportistas aéreos y los proveedores de servicios de asistencia en tierra, estén coordinadas a través de~~ **Para hacer frente a posibles situaciones de múltiples cancelaciones y/o retrasos de vuelos debido a los cuales un número considerable de pasajeros quede bloqueado en el aeropuerto, incluidos los casos de insolvencia o revocación de la licencia de explotación de la compañía aérea, las entidades gestoras de los aeropuertos deben velar por una coordinación apropiada de los usuarios de los aeropuertos mediante** un plan de emergencia apropiado ~~para hacer frente a posibles situaciones de múltiples cancelaciones y/o retrasos de vuelos debido a los cuales un número considerable de pasajeros quede bloqueado en el aeropuerto, incluidos los casos de insolvencia o revocación de la licencia de explotación de la compañía aérea, en los aeropuertos de la Unión cuyo tráfico anual no haya sido inferior a millón y medio de pasajeros durante al menos tres años consecutivos.~~

~~El plan de emergencia se lo~~ elaborará ~~con el objetivo de ofrecer la información y la asistencia adecuadas a los pasajeros que se queden en tierra~~ **la entidad gestora del aeropuerto en cooperación con los usuarios del aeropuerto, en particular los transportistas aéreos, los proveedores de servicios de asistencia en tierra, los proveedores de servicios de navegación aérea, los comercios aeroportuarios, y los proveedores de asistencia para pasajeros con discapacidad o pasajeros con movilidad reducida, y, cuando proceda, con la participación de las autoridades y organizaciones nacionales, regionales o locales pertinentes.**

La entidad gestora del aeropuerto transmitirá el plan de emergencia y todas las modificaciones del mismo al organismo nacional competente designado conforme a lo dispuesto en el artículo 16. **Los Estados miembros garantizarán que el organismo nacional competente tenga la capacidad y los recursos necesarios para actuar de manera eficaz en relación con los planes de emergencia y para adaptarlos si procede.**

En los aeropuertos que no alcancen el límite antes mencionado, la entidad gestora del aeropuerto se esforzará por coordinar a los usuarios de los aeropuertos y asistir e informar a los pasajeros que se queden en tierra en tales situaciones.».

 [Enm. 66]

c bis) Se añade el apartado 5 bis siguiente:

«5 bis. **Cuando los transportistas aéreos no puedan reducir las obligaciones que les incumben con arreglo al presente Reglamento, se establecerá el plan de emergencia previsto en el apartado 5 para definir una acción coordinada cuando esta sea necesaria para garantizar el suministro de información y asistencia adecuadas a los pasajeros que se queden en tierra y en particular a las personas con discapacidad y a las personas con movilidad reducida, en particular en lo que se refiere a:**

- **el suministro de información a los pasajeros que se hayan quedado en tierra o que se dirijan hacia el aeropuerto para iniciar el viaje;**
- **el suministro de alojamiento in situ cuando el importante número de pasajeros que se hayan quedado en tierra supere la disponibilidad de alojamientos en hoteles;**
- **el suministro de información y alojamiento a los pasajeros que se vean afectados por las limitaciones establecidas en el artículo 9, apartados 4 y 5;**
- **el transporte de los pasajeros que se hayan quedado en tierra recurriendo a transportistas y modos de transporte alternativos, en aquellos casos en los que el transportista que realice el vuelo haya dejado de operar.».** [Enm. 67]

c ter) Se añade el apartado 5 ter siguiente:

«5 ter. **Los transportistas aéreos desarrollarán y aplicarán procedimientos detallados que les permitan aplicar el presente Reglamento de manera eficaz y coherente, en particular en caso de retrasos, cancelaciones, denegación del embarque, importantes perturbaciones e insolvencia. Estos procedimientos indicarán claramente la persona de contacto de la aerolínea en cada aeropuerto, encargada de proporcionar información fiable relativa a la atención, asistencia, búsqueda de transporte alternativo o reembolso y para tomar las medidas necesarias de manera inmediata. El transportista aéreo definirá los procesos y las condiciones de la prestación de dichos servicios de tal manera que este representante pueda cumplir con esta obligación sin retraso alguno. El transportista aéreo comunicará dichos procedimientos, así como cualquier cambio en los mismos, al organismo nacional competente designado de conformidad con el artículo 16.».** [Enm. 68]

Miércoles, 5 de febrero de 2014

*c quater) Se añade el apartado siguiente:*

**«5 quater. La anulación de un vuelo debido a la insolvencia, quiebra, suspensión o cese de las actividades de un transportista aéreo ofrece a los pasajeros inmovilizados el derecho a un reembolso, a un vuelo de vuelta al punto de partida o a la prosecución del viaje en un transporte alternativo, así como el derecho a la atención especificada en los artículos 8 y 9 del presente Reglamento. Del mismo modo, los pasajeros de líneas aéreas que no hayan iniciado su viaje tendrán derecho a un reembolso. Los transportistas aéreos demostrarán que han tomado las medidas necesarias, como por ejemplo la contratación de un seguro o la creación de un fondo de garantía, a fin de garantizar, dado el caso, a los pasajeros inmovilizados, la asistencia, el reembolso o la prosecución del vuelo en un transporte alternativo. Los pasajeros afectados tendrán derecho a lo anterior cualquiera que sea su lugar de residencia, el punto de salida o el lugar de venta del billete.».** [Enm. 69]

5. El artículo 6 se sustituye por el texto siguiente:

«Artículo 6

Grandes retrasos

1. El transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo que prevea el retraso de un vuelo o **el transportista aéreo que** atrase la hora de salida con respecto a la hora de salida prevista inicial deberá ofrecer a los pasajeros: [Enm. 70]

- i) cuando el retraso sea de al menos dos horas, la asistencia especificada en el artículo 9, apartado 1, letra a), y apartado 2, y
- ii) cuando el retraso sea de al menos ~~cinco~~ **tres** horas e incluya ~~una o varias noches~~ **horas durante el período nocturno**, la asistencia especificada en el artículo 9, apartado 1, letras b) y c), y [Enm. 71]
- iii) cuando el retraso sea de al menos ~~cinco~~ **tres** horas, la asistencia especificada en el artículo 8, apartado 1, ~~letra a)~~. [Enm. 72]

**1 bis. Cuando un transportista aéreo adelante la hora de salida prevista más de tres horas ofrecerá a los pasajeros el reembolso que se especifica en el artículo 8, apartado 1, letra a), o el transporte alternativo que se especifica en el artículo 8, apartado 1, letra b).. El pasajero podrá organizar personalmente su propio transporte alternativo y podrá solicitar el reembolso de los gastos correspondientes en aquellos casos en los que el transportista aéreo no ofrezca la opción del transporte alternativo de conformidad con el apartado 8, apartado 1, letra b).** [Enm. 73]

2. Los pasajeros tendrán derecho a compensación del transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo de conformidad con el artículo 7 cuando lleguen a su destino final:

- a) con ~~cinco~~ **tres** horas de retraso como mínimo con respecto a la hora de llegada prevista en el caso de todos los viajes efectuados dentro de la UE y en el de los viajes con origen o destino en terceros países de distancia igual o inferior a 3 500 kilómetros;
- b) con ~~nueve~~ **cinco** horas de retraso como mínimo con respecto a la hora de llegada prevista en el caso **de los viajes efectuados dentro de la UE de distancia superior a 3 500 kilómetros y en el** de los viajes con origen o destino en terceros países de distancia comprendida entre 3 500 y 6 000 kilómetros;
- c) con ~~doce~~ **siete** horas de retraso como mínimo con respecto a la hora de llegada prevista en el caso de los viajes con origen o destino en terceros países de distancia ~~igual o~~ superior a 6 000 kilómetros. [Enm. 74]

3. El apartado 2 también será aplicable cuando el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo haya modificado las horas de salida y llegada previstas, causando un retraso con respecto a la hora de llegada inicial, a menos que el pasajero haya sido informado del cambio de horario con más de quince días de antelación con respecto a la hora de salida inicialmente prevista.

4. Un transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo no estará obligado a abonar una compensación conforme al artículo 7 si puede probar que el retraso ~~o el cambio de horario~~ se ~~deben~~ **debe** a circunstancias extraordinarias ~~y que el retraso o el cambio de horario no se podrían haber evitado incluso si se hubieran tomado todas las medidas razonables.~~

Solamente se podrán invocar tales circunstancias extraordinarias en la medida en que afecten al vuelo en cuestión o al vuelo anterior efectuado por la misma aeronave. **Si el transportista aéreo no proporciona una prueba que justifique la existencia de circunstancias extraordinarias, este deberá pagar la compensación prevista en el artículo 7. Lo anterior no exime a los transportistas aéreos de la obligación de prestar asistencia a los pasajeros prevista en el artículo 5, apartado 1, letra b).** [Enm. 75]

Miércoles, 5 de febrero de 2014

5. A reserva de los imperativos de seguridad, cuando un retraso en la plataforma de un aeropuerto sea superior a una hora, el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo ofrecerá gratuitamente acceso a los aseos y agua potable, velará por la debida calefacción o refrigeración de la cabina de pasajeros y garantizará atención médica adecuada en caso necesario. Cuando un retraso en la plataforma de un aeropuerto alcance un máximo de ~~cinco~~ **dos** horas, la aeronave deberá volver a la puerta o a otro punto de desembarque oportuno, en el que se permitirá desembarcar a los pasajeros ~~y se les ofrecerá la asistencia mencionada en el apartado 1~~, a menos que, por motivos de protección o de seguridad, la aeronave no pueda abandonar su posición en la plataforma. **Después de un retraso total de tres horas con respecto a la hora de salida inicial, se ofrecerá a los pasajeros la asistencia mencionada en el apartado 1, incluyendo la opción de reembolso, vuelo de vuelta y la prosecución del viaje en un transporte alternativo, de conformidad con el artículo 8, apartado 1, y serán informados en consecuencia.** [Enm. 76]

6. Se añade el siguiente artículo:

«Artículo 6 bis

Pérdida de vuelos de conexión

1. Cuando un pasajero pierda un vuelo de conexión **para el que disponga de una reserva, también cuando se trate de un vuelo que le haya sido ofrecido a modo de transporte alternativo**, debido a un retraso o al cambio de horario de un vuelo anterior, el transportista aéreo ~~comunitario de la Unión~~ **de la Unión** encargado de efectuar ~~el dicho~~ **el** vuelo ~~de conexión para continuar el viaje anterior causante del retraso o cambio de horario~~ ofrecerá al pasajero: [Enm. 77]

- i) la asistencia especificada en el artículo 9, apartado 1, letra a), y apartado 2, si el tiempo que el pasajero ha de esperar el vuelo de conexión se prolonga al menos dos horas, y
- ii) transporte alternativo con arreglo al artículo 8, apartado 1, letra b), y
- iii) si la hora de salida prevista del vuelo u otro transporte alternativo ofrecido conforme al artículo 8 es como mínimo tres horas posterior a la hora de salida prevista del vuelo perdido y el retraso incluye ~~una o varias~~ **horas durante el período nocturno**, la asistencia especificada en el artículo 9, apartado 1, letras b) y c). [Enm. 78]

2. El pasajero que pierda un vuelo de conexión debido **a un cambio de horario o** al retraso de un vuelo de conexión anterior **de noventa minutos o más calculados respecto al tiempo de llegada al punto de transferencia**, tendrá derecho a compensación del transportista aéreo ~~comunitario de la Unión~~ **de la Unión** encargado de efectuar ese vuelo anterior, de conformidad con el artículo 6, apartado 2. A tal fin, el retraso **total** se calculará con referencia a la hora de llegada prevista al destino final. [Enm. 79]

3. El apartado 2 se entenderá sin perjuicio de cualesquiera modalidades de indemnización que acuerden los transportistas aéreos afectados

4. Los apartados 1 y 2 serán también aplicables a los transportistas aéreos de terceros países que efectúen vuelos de conexión con origen ~~o destino~~ en un aeropuerto de la ~~UE~~ **Unión con destino a otro aeropuerto dentro de la Unión, o desde un aeropuerto dentro de la Unión con destino a un aeropuerto fuera de la Unión.** [Enm. 80]

7. El artículo 7 queda modificado como sigue:

a) ~~En el apartado 1, el término «vuelos» se sustituye por el término «viajes».~~ **El apartado 1 se sustituye por el texto siguiente:**

«1. Cuando se haga referencia al presente artículo, los pasajeros recibirán una compensación por valor de:

- a) ~~250~~ **300** euros para ~~vuelos~~ **viajes** de hasta ~~1 500~~ **2 500** kilómetros;
- b) 400 euros para todos los ~~vuelos intracomunitarios de más de 1 500 kilómetros y para todos los demás~~ **viajes** de entre ~~1 500 y 3 500~~ **2 500 y 6 000** kilómetros;
- c) 600 euros para todos los ~~vuelos no comprendidos en a) o b)~~ **viajes de 6 000 kilómetros o más.**

La distancia se determinará tomando como base el último destino al que el pasajero llegará con retraso en relación con la hora prevista debido a la denegación de embarque o a la cancelación.». [Enm. 81]

Miércoles, 5 de febrero de 2014

b) Los apartados 2, 3, 4 y 5 se sustituyen por el texto siguiente:

«2. Cuando el pasajero haya optado por proseguir su viaje con arreglo al artículo 8, apartado 1, letra b), solo podrá tener derecho a compensación una vez durante su viaje hasta el destino final, aun en caso de nueva cancelación o pérdida de vuelo de conexión durante el transporte alternativo.

3. **De común acuerdo con el pasajero**, la compensación mencionada en el apartado 1 se abonará ~~en metálico~~, por transferencia bancaria electrónica, **devolución con la tarjeta de crédito o transferencia bancaria o cheque a la cuenta indicada por el pasajero con derecho a su recepción. La Comisión incrementará los importes de la compensación previa consulta del Comité establecido en el artículo 16.** [Enm. 82]

4. Las distancias indicadas en el apartado 1 se calcularán en función del método de la ruta ortodrómica.

5. El transportista aéreo podrá llegar a un acuerdo voluntario con el pasajero que sustituya a ~~las disposiciones sobre la~~ compensación ~~previstas~~ **prevista** en el apartado 1 **mediante otros beneficios no monetarios de un valor al menos equivalente (por ejemplo, bonos de viaje sin fecha de expiración por un importe equivalente al 100 % del derecho de compensación)**, siempre que ese acuerdo se ratifique en un documento, firmado por el pasajero, en el que se ~~recogen~~ **le informe de manera inequívoca acerca de sus derechos a compensación en virtud del presente Reglamento. Dicho acuerdo solo podrá celebrarse una vez producidos los hechos que dan lugar al nacimiento del derecho.** [Enm. 83]

c) El artículo 7 se sustituye por el texto siguiente:

«5 bis) **La carga de la prueba sobre cuándo y cómo el pasajero aceptó la forma de pago de la compensación o la devolución de los costes del billete, recogida en el artículo 7 apartado 3, y sobre si el pasajero aceptó un acuerdo, y cuándo, tal y como se recoge en el apartado 5, corresponde al transportista aéreo.**» [Enm. 84]

8. El artículo 8 se sustituye por el texto siguiente:

«Artículo 8

Derecho a reembolso o a un transporte alternativo

1. Cuando se haga referencia al presente artículo, se ofrecerán gratuitamente a los pasajeros las tres opciones siguientes:

a) — el reembolso en los siete días **laborables** siguientes a la solicitud del pasajero, según las modalidades del artículo 7, apartado 3, del precio del ~~vuelo~~ **billete** con respecto a la parte o las partes del viaje no efectuadas, y con respecto a la parte o las partes ya efectuadas si el vuelo ya no tiene razón de ser en relación con el plan de viaje inicial del pasajero, junto con, cuando proceda: [Enm. 85]

— un vuelo de vuelta al primer punto de salida lo más rápidamente posible;

b) la prosecución de los planes de viaje del pasajero conduciéndole lo más rápidamente posible hasta el destino final en condiciones de transporte comparables, o

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

2. El apartado 1, letra a), se aplicará también a los pasajeros cuyos vuelos formen parte de un viaje combinado, excepto por lo que respecta al derecho a reembolso, cuando ese derecho se derive de la Directiva 90/314/CEE.

**2 bis) El apartado 1, letra b), se aplicará también a aquellos casos en que la aeronave haya despegado pero posteriormente se haya visto obligada a aterrizar en un aeropuerto distinto del de destino. De conformidad con el apartado 3, el transportista aéreo deberá correr con los gastos de transporte del pasajero desde ese segundo aeropuerto hasta el aeropuerto para el que efectuó la reserva.** [Enm. 86]

3. El transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo que ofrezca a un pasajero un vuelo con origen o destino en un aeropuerto distinto de aquel para el que se efectuó la reserva deberá correr con los gastos de transferencia del pasajero desde ese segundo aeropuerto hasta el aeropuerto para el que efectuó la reserva ~~o, con respecto al aeropuerto de destino, hasta otro destino próximo convenido con el pasajero.~~ [Enm. 87]

Miércoles, 5 de febrero de 2014

4. Cuando así lo acepte el pasajero, el vuelo o los vuelos de vuelta contemplados en el apartado 1, letra a), o el transporte alternativo a que se hace referencia en el apartado 1, letras b) o c), podrán utilizar servicios operados por otro transportista aéreo, emplear una ruta distinta o utilizar otro modo de transporte.

5. El pasajero que elija la opción contemplada en el apartado 1, letra b), podrá tener derecho, en función de las disponibilidades existentes **y a condición de que existan alternativas comparables**, a ser conducido por otro transportista aéreo o en otro modo de transporte **en cuanto exista la posibilidad** cuando el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo no pueda transportarlo en sus propios servicios a tiempo para llegar al destino final dentro de las ~~doce~~ **ocho** horas siguientes a la hora de llegada prevista. ~~No obstante lo dispuesto en el artículo 22, apartado 1, del Reglamento (CE) n.º 1008/2008<sup>(1)</sup>, el otro transportista aéreo u otro operador de transporte no cobrará al transportista contractual un precio superior al precio medio abonado por sus propios pasajeros por servicios equivalentes en los tres meses precedentes. El transportista aéreo informará al pasajero, en el plazo de media hora a partir de la hora prevista para la salida del vuelo, de si se llevará a cabo el transporte mediante sus propios servicios dentro del plazo previsto. El pasajero tendrá derecho a rechazar el ser conducido mediante otro modo de transporte, y, en tal caso, mantendrá sus derechos a atención tal como se especifican en el artículo 9 a la espera del transporte alternativo.~~ **[Enm. 88]**

6. Cuando, de conformidad con el apartado 1, se ofrezca a los pasajeros un transporte alternativo total o parcial en otro modo de transporte, el ~~presente Reglamento~~ **artículo 6 bis** será de aplicación al transporte efectuado por ese otro modo de transporte ~~como si se hubiera efectuado con una aeronave de ala fija~~ **de conformidad con los acuerdos en materia de transporte alternativo en vigor entre la compañía aérea que efectúa el vuelo y el otro modo de transporte. El transportista aéreo será responsable de la aplicación del presente Reglamento para todo el trayecto.** **[Enm. 89]**

<sup>(1)</sup> DO L 293 de 31.10.2008, p. 3.

**8 bis. En el artículo 8, se añade el apartado siguiente:**

**«6 bis. El pasajero podrá organizar él mismo su propio transporte alternativo y solicitar el reembolso de los gastos correspondientes en aquellos casos en los que el transportista aéreo no ofrezca la opción del transporte alternativo de conformidad con el apartado 1, letra b).».** **[Enm. 90]**

9. El artículo 9 queda modificado como sigue:

**–a) En el apartado 1, la letra a) se sustituye por el siguiente texto:**

**«a) comida y refrescos suficientes, en función del tiempo que sea necesario esperar; El transportista aéreo proporcionará automáticamente agua potable, además de soluciones de restauración, cada vez que lo soliciten los pasajeros.».** **[Enm. 91]**

a) El apartado 1, letra c), se sustituye por el texto siguiente:

**«c) transporte de ida y vuelta entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento (hotel, lugar de residencia del pasajero u otros).».** **[Enm. 92]**

**a bis) El apartado 2 se sustituye por el texto siguiente:**

**«2. Además, se ofrecerán a los pasajeros gratuitamente dos llamadas telefónicas y mensajes de fax, o correos electrónicos.».** **[Enm. 93]**

**a ter) El apartado 3 se sustituye por el texto siguiente:**

**«3. Al aplicar el presente artículo, el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo prestará atención especial a las necesidades de las personas con discapacidad y de las personas con movilidad reducida y de sus acompañantes, así como a las necesidades de madres o padres que viajen solos con niños pequeños y de los menores no acompañados.».** **[Enm. 94]**

**a quater) Se inserta el apartado siguiente:**

**«3 bis. Las entidades gestoras de los aeropuertos proporcionarán servicios específicos a los pasajeros con discapacidad grave que precisen de vestuarios o aseos, sin coste para el pasajero, en todos los aeropuertos de la Unión con un volumen anual de más de un millón de pasajeros.».** **[Enm. 95]**

Miércoles, 5 de febrero de 2014

b) Se añaden los apartados siguientes:

«4. Cuando el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo pueda probar que la cancelación, el retraso o el cambio de horario se deben a circunstancias extraordinarias y que la cancelación, el retraso o el cambio de horario no se podrían haber evitado incluso si se hubieran tomado **correctamente** todas las medidas razonables, podrá limitar el ~~coste~~ **la duración** total del alojamiento ofrecido **de conformidad** con ~~arreglo al~~ **el** apartado 1, letra b), ~~a 100 EUR por noche y por pasajero y a un máximo de tres cinco~~ **noches. Si el pasajero decide organizar personalmente su alojamiento, podrá limitarse además el coste del alojamiento a 125 EUR por noche y por pasajero.** El transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo que opte por aplicar esta limitación deberá, empero, proporcionar a los pasajeros información sobre el alojamiento disponible después de esas tres noches, además de seguir obligado a proporcionar información de conformidad con el artículo 14.

**Esta limitación se aplicará en cualquier caso sin perjuicio de la obligación de proporcionar alojamiento que incumbe a los transportistas aéreos encargados de efectuar los vuelos, y el transportista en cuestión cumplirá con esta obligación de forma prioritaria. Esta limitación no se aplicará cuando el transportista aéreo no haya proporcionado alojamiento.** [Enm. 96]

~~5. La obligación de ofrecer alojamiento prevista en el apartado 1, letra b), no será aplicable cuando el vuelo en cuestión cubra una distancia igual o inferior a 250 kilómetros y esté previsto que vaya a realizarlo una aeronave con una capacidad máxima igual o inferior a ochenta asientos, excepto cuando se trate de un vuelo de conexión. Aunque el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo opte por acogerse a esta excepción, deberá ofrecer a los pasajeros información sobre el alojamiento disponible.~~ [Enm. 97]

6. El pasajero que opte por el reembolso de conformidad con el artículo 8, apartado 1, letra a), ~~mientras se encuentre en el aeropuerto de salida de su viaje, u opte por un transporte alternativo en una fecha posterior de acuerdo con el artículo 8, apartado 1, letra c), no tendrá más derechos de atención con arreglo al artículo 9, apartado 1, en relación con el vuelo en cuestión. Siempre que esté demostrado que el pasajero deba abonar gastos de desplazamiento hacia y desde el aeropuerto a causa de dicha decisión, se le deberán reembolsar íntegramente los mencionados gastos relativos al viaje no efectuado.~~ [Enm. 98]

-10. La frase introductoria del artículo 10, apartado 2, se sustituye por el texto siguiente:

«2. Si un transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo acomoda a un pasajero en una plaza de clase inferior a aquella por la que se pagó el billete, en siete días laborables, con arreglo a lo dispuesto en el apartado 3 del artículo 7, reembolsará:» [Enm. 99]

10. En el artículo 10, apartado 2, letras a), b) y c), se sustituyen los términos «precio del billete» por los términos «precio del vuelo».

11. En el artículo 11, se ~~añade el apartado siguiente~~ **añaden los apartados siguientes:**

«3. El transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo no aplicará las limitaciones establecidas en el artículo 9, apartados 4 y 5, cuando el pasajero sea **una persona con discapacidad o** una persona con movilidad reducida o cualquier persona que lo acompañe, un menor no acompañado, una mujer embarazada o una persona que necesite atención médica especial, siempre que se hayan notificado sus necesidades de asistencia especiales al transportista aéreo **encargado de efectuar el vuelo**, a su agente o al organizador con una antelación mínima de cuarenta y ocho horas antes de la hora de vuelo prevista. Se considerará que dicha notificación abarca el viaje completo y el viaje de vuelta si ambos viajes ~~se han contratado con el mismo transportista aéreo~~ **figuran en el mismo billete.**

**Los transportistas aéreos deberán esforzarse asimismo por garantizar unas buenas condiciones de atención de los perros guía y de asistencia. La información sobre la asistencia y las disposiciones existentes se facilitarán mediante distintos medios de comunicación accesibles.** [Enm. 100]

**3 bis. El personal de cabina deberá recibir formación en materia de asistencia a personas con discapacidad o movilidad reducida con el objetivo de facilitarles el acceso y la salida de la aeronave;** [Enm. 101]

**3 ter. Las compañías no podrán denegar el embarque a un pasajero con discapacidad o movilidad reducida con el pretexto de que no va acompañado ni podrán exigir la presencia sistemática de un acompañante;»** [Enm. 102]

Miércoles, 5 de febrero de 2014

**11 bis.** En el artículo 12, el apartado 2 se sustituye por el texto siguiente:

«2. Sin perjuicio de los principios y normas pertinentes del Derecho nacional, incluida la jurisprudencia, el apartado 1 no se aplicará a los pasajeros que hayan renunciado voluntariamente a una reserva con arreglo a lo dispuesto en el apartado 1 del artículo 4. **El presente Reglamento se aplicará sin perjuicio de los derechos del pasajero a obtener una compensación suplementaria. La compensación que se conceda con arreglo al presente Reglamento no podrá deducirse de la misma.**» [Enm. 103]

## 12. El artículo 13 se sustituye por el texto siguiente:

«Artículo 13

Derecho de reparación

Cuando un transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo abone una compensación o dé cumplimiento a las demás obligaciones que le impone el presente Reglamento, **y sin perjuicio de los contratos de exclusión de responsabilidad existentes con terceros en el momento del litigio**, no podrá interpretarse que las disposiciones de este último ~~o de la legislación nacional~~ limitan su derecho a reclamar una compensación por los costes contraídos en el marco del presente Reglamento, **o a intentar recuperarlos en su totalidad, de cualquier persona, incluidas a cualesquiera terceras partes que hayan contribuido al suceso que haya dado lugar a la solicitud de una compensación o al cumplimiento de otras obligaciones, de conformidad con la legislación aplicable. En particular, el presente Reglamento no limitará en ningún modo el derecho del transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo de reclamar una compensación o de recuperar sus costes de un aeropuerto u otra tercera parte con quien el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo haya celebrado un contrato.**» [Enm. 104]

## 13. El artículo 14 se sustituye por el texto siguiente:

«Artículo 14

Obligación de informar a los pasajeros

1. La entidad gestora del aeropuerto y el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo velarán por que en todos los mostradores de facturación (incluidas las máquinas de facturación automática) y en la puerta de embarque se exponga, de forma claramente visible y legible para los pasajeros, un anuncio con el siguiente texto: «En caso de denegación de embarque, cancelación o retraso de su vuelo superior a dos horas **o en caso de que la hora prevista de salida de su vuelo se haya adelantado al menos dos horas en relación con la hora inicial prevista indicada en su billete**, solicite en el mostrador de facturación o en la puerta de embarque el texto en el que figuran sus derechos, especialmente en materia de asistencia y posible compensación. [Enm. 105]

**1 bis.** Los transportistas aéreos establecerán, en cada aeropuerto en el que operen, unos puntos de contactos en los que garantizarán la presencia de personal de contacto o de un tercero encargado por el transportista aéreo en cuestión, a fin de facilitar a los pasajeros la información necesaria relativa a sus derechos, incluidos los procedimientos de reclamación, de prestarles asistencia y de adoptar medidas inmediatas en caso de cancelación o de retraso de vuelos, de denegación de embarque y de pérdida o retraso de equipajes. Dichos puntos de contacto estarán disponibles durante el horario de actividad de los transportistas aéreos y hasta la salida de los últimos pasajeros de la última aeronave, a fin de prestar asistencia a los pasajeros, por ejemplo, en lo que respecta al reembolso, a cambios de ruta o de reserva y a la aceptación de sus reclamaciones. [Enm. 106]

**1 ter.** El transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo facilitará a los pasajeros información claramente legible y transparente sobre los derechos de los pasajeros y los contactos de ayuda y asistencia en relación con los billetes electrónicos y las versiones electrónica e impresa de la tarjeta de embarque. [Enm. 107]

2. El transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo que deniegue el ~~o cancele un vuelo~~ **En caso de denegación del** embarque ~~o cancele un vuelo~~ deberá proporcionar a cada uno de ~~los~~ **, cancelación del vuelo, retraso o cambio de horario de al menos dos horas, el transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo informará lo antes posible a** los pasajeros afectados **y les facilitará un impreso o un texto en formato electrónico** en el que se indiquen las normas en materia de compensación y asistencia con arreglo al presente Reglamento, incluida información sobre posibles limitaciones con arreglo al artículo 9, apartados 4 y 5. ~~También deberá proporcionar un impreso equivalente a cada uno de los pasajeros afectados por un retraso o un cambio de horario de al menos dos horas.~~ **, y les indicará posibles modos de transporte alternativos. La dirección del transportista ante el que puede presentar la reclamación** y los datos de contacto de los organismos encargados de la tramitación de reclamaciones designados en virtud del artículo 16 bis también se proporcionarán al pasajero por escrito. [Enm. 108]

Miércoles, 5 de febrero de 2014

3. Con respecto a **las personas con discapacidad o las personas con movilidad reducida, en particular** las personas invidentes o con problemas de vista, las disposiciones de este artículo deberán aplicarse utilizando los medios alternativos **y los formatos** adecuados. [Enm. 109]

4. La entidad gestora del aeropuerto velará por que la información general sobre los derechos de los pasajeros esté clara y visiblemente expuesta en las zonas de pasajeros del aeropuerto. **Sobre la base de la información recibida**, velará asimismo por que se informe a los pasajeros presentes en el aeropuerto de **las causas y de los derechos que les asisten en caso de retrasos y problemas de vuelos, tales como** la cancelación de su vuelo y de sus derechos en caso de que la compañía aérea suprima operaciones de modo imprevisto, **por ejemplo** como en caso de insolvencia o revocación de su licencia de explotación. [Enm. 110]

5. En caso de cancelación o retraso en la salida, el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo informará a los pasajeros de la situación ~~lo antes posible~~ **incluida la causa de la perturbación**, en **cuanto esta información esté disponible**, en todo caso a más tardar treinta minutos después de la hora de salida prevista, ~~así como~~ de la hora de salida estimada ~~en cuanto esta información esté disponible~~, siempre que el transportista aéreo haya recibido los datos de contacto del pasajero de conformidad con los apartados 6 y 7 en caso de que el billete se haya adquirido a través de un intermediario. [Enm. 111]

**5 bis.** *El transportista aéreo deberá disponer en el mostrador de facturación y en el mostrador de embarque de documentos que contengan la Carta europea de los derechos de los pasajeros aéreos, que el personal deberá facilitar a petición de los pasajeros. La Comisión Europea actualizará dichos documentos cada vez que se produzcan modificaciones sustanciales de los derechos de los pasajeros aéreos.* [Enm. 112]

**5 ter.** *Las compañías aéreas facilitarán un servicio de asistencia telefónica accesible y eficaz destinado a todos los pasajeros una vez realizada la reserva; dicha asistencia deberá proporcionar información y propuestas alternativas en caso de imprevistos y su coste no excederá en ningún caso el de una llamada local.* [Enm. 113]

6. Cuando el pasajero no haya adquirido el billete directamente al transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo, sino a través de un intermediario establecido en la Unión, dicho intermediario facilitará los datos de contacto del pasajero al transportista aéreo, a condición de que el pasajero haya dado ~~explícitamente su autorización por escrito. Esta autorización~~ **su consentimiento. Ese consentimiento** únicamente se podrá dar sobre la base de ~~un consentimiento expreso~~ **una aceptación voluntaria**. El transportista aéreo utilizará esos datos de contacto exclusivamente para dar cumplimiento a la obligación de información prevista en el presente artículo y no para fines comerciales, y eliminará dichos datos dentro de las setenta y dos horas siguientes a la terminación del contrato de transporte. **El consentimiento del pasajero a la transferencia de sus datos de contacto al transportista aéreo y de** tratamiento, acceso y almacenamiento de dichos datos ~~se efectuarán~~ **efectuarán** de conformidad con la Directiva 95/46/CE del Parlamento Europeo y del Consejo (\*). [Enm. 114]

7. Un intermediario quedará exento de las ~~disposiciones del~~ **obligaciones previstas en el** apartado 6 cuando pueda probar la existencia de un sistema alternativo que garantice que el pasajero será informado sin necesidad de transmitir los datos de contacto pertinentes **o cuando el pasajero haya optado por no facilitar sus datos de contacto.** [Enm. 115]

**7 bis.** *El proveedor de servicios facilitará el acceso a información exacta y objetiva que detalle el impacto medioambiental (incluido el climático) y la eficiencia energética de los viajes. Dicha información se publicará de forma claramente visible tanto en los sitios web de las compañías aéreas y los operadores turísticos como en los billetes. La Comisión apoyará el trabajo en curso en este sentido.* [Enm. 116]

**7 ter.** *Sin perjuicio de las obligaciones contempladas en el apartado 2, cualquier comunicación electrónica dirigida al pasajero que le notifique una cancelación, gran retraso o cambio de horario indicará de manera visible que el pasajero tiene derecho a compensación y/o a asistencia con arreglo al presente Reglamento.*

(\*) Directiva 95/46/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de octubre de 1995, relativa a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (DO L 281 de 23.11.1995, p. 31).». [Enm. 117]

Miércoles, 5 de febrero de 2014

14. El artículo 16 se sustituye por el texto siguiente:

«Artículo 16

Cumplimiento de la normativa

1. Cada Estado miembro designará un organismo nacional competente, que velará por el cumplimiento del presente Reglamento en lo que concierne **las infracciones del presente Reglamento en aeropuertos situados en su territorio**, a los vuelos procedentes de aeropuertos situados en su territorio y a los vuelos procedentes de un tercer país y con destino a dichos aeropuertos. Los Estados miembros notificarán a la Comisión el organismo que hayan designado con arreglo al presente apartado. [Enm. 118]

2. El organismo nacional competente supervisará atentamente el cumplimiento de los requisitos del presente Reglamento y adoptará las medidas necesarias para garantizar el respeto de los derechos de los pasajeros. A tal fin, los transportistas aéreos y las entidades gestoras de los aeropuertos suministrarán los documentos pertinentes al organismo nacional competente, ~~si este así se lo solicita~~ **en el plazo de un mes desde que este se lo solicite, sin perjuicio de las obligaciones de los transportistas aéreos en virtud del artículo 14 bis**. Para desempeñar sus funciones, el organismo nacional competente también tomará en consideración la información que le presente el organismo designado en virtud del artículo 16 bis. ~~Asimismo, podrá decidir adoptar~~ **Adoptará** medidas de ejecución sobre la base de las reclamaciones individuales transmitidas por el organismo designado en virtud del artículo 16 bis. **Los Estados miembros velarán por que sus organismos nacionales competentes respectivos cuenten con suficiente poder para penalizar los incumplimientos de manera eficaz**. [Enm. 119]

**2 bis. Los transportistas aéreos proporcionarán de manera proactiva al organismo nacional competente información completa en relación con la aparición de problemas técnicos, y en particular las razones de los mismos. El organismo nacional competente compartirá esta información con los organismos responsables de la resolución extrajudicial de litigios a que se refiere el artículo 16 bis**. [Enm. 120]

3. Las sanciones establecidas por los Estados miembros por el incumplimiento del presente Reglamento serán eficaces, proporcionadas y disuasorias **y suficientes para incentivar a los transportistas a cumplir sistemáticamente el presente Reglamento**. [Enm. 121]

4. ~~Cuando los organismos designados de conformidad con los artículos 16 y 16 bis sean distintos~~ **De conformidad con la Directiva 2013/11/UE**, se establecerán mecanismos de ~~notificación que garanticen el intercambio~~ **cooperación entre el organismo nacional competente y el organismo designado en virtud del artículo 16 bis. Estos mecanismos de cooperación incluirán intercambios mutuos** de información ~~entre los diversos organismos~~ con el fin de ayudar al organismo nacional competente a desempeñar sus funciones de supervisión y aplicación y para que el organismo designado en virtud del artículo 16 bis recopile la información ~~necesaria y adquiera los conocimientos técnicos necesarios para examinar~~ **la tramitación de** las reclamaciones individuales. [Enm. 122]

5. Con respecto a cada año, a más tardar a finales de abril del año civil siguiente, los organismos nacionales competentes publicarán estadísticas sobre sus actividades, incluidas las sanciones impuestas. **El organismo nacional competente publicará en el mismo momento, y a partir de los datos que las aerolíneas y los órganos de control aeroportuario deben recopilar y suministrar obligatoriamente, estadísticas relativas al número y la naturaleza de las reclamaciones, el número de cancelaciones, denegaciones de embarque y retrasos y su duración, y datos relativos a pérdida, retraso o deterioro de equipaje**. [Enm. 123]

6. ~~Los transportistas aéreos notificarán sus datos de contacto, en relación con los asuntos regulados por el presente Reglamento, a los organismos nacionales competentes de los Estados miembros en que lleven a cabo sus actividades~~ **A la espera de la transposición por parte de los Estados miembros de las disposiciones de la Directiva 2013/11/UE, todo pasajero podrá presentar, en cualquier aeropuerto situado en el territorio de un Estado miembro, reclamaciones ante un organismo nacional competente por supuestos incumplimientos del presente Reglamento que se den en cualquier aeropuerto situado en el territorio de un Estado miembro o con respecto a cualquier vuelo desde un tercer país con destino a uno de esos aeropuertos.** [Enm. 124]

14 bis. Se añade el siguiente artículo:

«Artículo 16 –bis

**Documentación de conformidad**

1. **Los transportistas aéreos comunitarios elaborarán y presentarán, a más tardar el 1 de enero de 2016, al organismo nacional competente del Estado miembro que expidió su licencia de explotación de conformidad con el Reglamento (CE) n° 1008/2008 y a la Comisión un documento que demuestre, con un nivel razonable de detalle, que sus procedimientos de explotación son suficientes para garantizar que cumplen sistemáticamente todos los artículos del presente Reglamento.**

Miércoles, 5 de febrero de 2014

**1 bis.** La Comisión podrá adoptar actos de ejecución por los que se establezca el contenido mínimo de dicha documentación de conformidad. El contenido mínimo incluirá al menos los planes de contingencia para perturbaciones importantes, identificará a los responsables de la prestación de asistencia y otros derechos, las modalidades prácticas y procedimientos mediante los cuales se tramitan las reclamaciones y se proporciona asistencia y compensación, y los procedimientos y modelos de comunicación con los pasajeros. Dichos actos de ejecución se adoptarán de conformidad con el procedimiento consultivo contemplado en el artículo 16 ter, apartado 2.

2. Cualquier otro transportista que preste servicio desde un aeropuerto de la Unión presentará un documento de conformidad a los organismos nacionales competentes de todos los Estados miembros en los que opera y a la Comisión.

3. Los transportistas aéreos revisarán su documentación de conformidad y presentarán versiones actualizadas a los organismos nacionales competentes pertinentes y a la Comisión cada tres años a partir del 1 de enero de 2019.

4. El organismo nacional competente tomará en consideración la documentación de conformidad presentada por los transportistas aéreos, contrastando, en la medida de lo posible, la validez de dicha documentación con la información sobre reclamaciones.». [Enm. 125]

15. Se añaden los siguientes artículos:

«Artículo 16 bis

Quejas y reclamaciones de los pasajeros

1. ~~En el momento de la reserva,~~ Los transportistas aéreos, **los organizadores o los vendedores de billetes con arreglo al artículo 2, letra d), del Reglamento (CE) nº 2111/2005** proporcionarán información a los pasajeros sobre ~~los~~ procedimientos de tramitación de quejas y reclamaciones **de los transportistas aéreos y sobre los plazos pertinentes con arreglo al apartado 2 del presente artículo**, en relación con los derechos establecidos en el presente Reglamento y sobre las direcciones de contacto, incluidos los medios electrónicos de transmisión, en las que los pasajeros pueden presentar quejas y reclamaciones. Asimismo, los transportistas aéreosy, **en su caso, los organizadores** indicarán a los pasajeros el organismo u organismos competentes para la tramitación de las reclamaciones de los pasajeros, **designado por los Estados miembros en virtud del presente artículo y del artículo 16. La información pertinente se facilitará en el momento de realizar la reserva, estará accesible a todos, figurará claramente en el billete del pasajero y en las páginas web del transportista aéreo, se entregará en los mostradores del transportista aéreo en los aeropuertos, y se comunicará en el correo electrónico en el que se le notifique la cancelación o retraso de su vuelo. Se proporcionará a los pasajeros un formulario de reclamación, si así lo solicitan.** [Enm. 126]

**1 bis.** La carga de la prueba con respecto a la información necesaria que se debe proporcionar a los pasajeros corresponderá al transportista aéreo. [Enm. 127]

2. El pasajero que desee presentar una reclamación ante el transportista aéreo en relación con los derechos que le asisten en virtud del presente Reglamento deberá hacerlo dentro de los tres meses siguientes a la fecha en que tuvo lugar el vuelo o para la que estaba programado el vuelo. **Su derecho a defender sus intereses con arreglo al presente Reglamento en el marco del sistema judicial y de un procedimiento de arbitraje extrajudicial no se verá afectado por la presentación de una reclamación en el plazo de tres meses ni tras el vencimiento de dicho plazo.** Dentro de los siete días **laborables** siguientes a la recepción de la reclamación, el transportista confirmará dicha recepción al pasajero. En el plazo de los dos meses siguientes a la recepción de la reclamación, el transportista remitirá al pasajero una respuesta completa. **Si el transportista aéreo no remite dicha respuesta completa en el plazo de dos meses, se entenderá que ha aceptado las reclamaciones del pasajero.**

**Si el transportista aéreo alude a la existencia de circunstancias extraordinarias, deberá comunicar en su respuesta al pasajero las circunstancias específicas de la cancelación o el retraso del vuelo. Asimismo, el transportista aéreo deberá justificar que ha tomado todas las medidas razonables para evitar la cancelación o el retraso del vuelo.**

**Junto con su respuesta completa, el transportista aéreo comunicará asimismo al pasajero en cuestión los detalles de contacto pertinentes del organismo designado a que se refiere el apartado 3, incluida su dirección postal, número de teléfono, dirección de correo electrónico y dirección del sitio web.** [Enm. 128]

Miércoles, 5 de febrero de 2014

3. **Los Estados miembros garantizarán que los pasajeros aéreos puedan someter litigios con transportistas aéreos relativos a los derechos y las obligaciones que establece el presente Reglamento a mecanismos de resolución extrajudicial independientes, eficaces y eficientes.** De conformidad con la normativa de la UE y nacional pertinente, **A tal fin**, cada uno de los Estados miembros designará un organismo u organismos nacionales responsables de la resolución extrajudicial de litigios entre transportistas aéreos y pasajeros con respecto a los derechos garantizados por el presente Reglamento. **Estos organismos deben ser distintos del organismo competente indicado en el artículo 16 apartado 1.** Los Estados miembros velarán por que dichos organismos tengan competencia para resolver el litigio latente entre pasajeros y aerolíneas mediante una sentencia jurídica firme y vinculante para ambas partes. En el caso de litigios que entran dentro del ámbito de aplicación de la Directiva 2013/11/UE, solo será de aplicación esa Directiva. Todas las aerolíneas relacionadas con vuelos desde un aeropuerto del territorio de un Estado miembro o vuelos desde un tercer país hasta un aeropuerto situado en ese territorio estarán sometidas al sistema de resolución alternativa de litigios prevista en la Directiva 2013/11/UE, que garantiza una resolución extrajudicial simple, rápida y barata de disputas entre pasajeros y aerolíneas. [Enm. 129]

4. **Una vez recibida la respuesta completa del transportista aéreo, el pasajero en cuestión** podrá reclamar ante cualquier organismo nacional **de resolución de litigios extrajudiciales** designado de conformidad con el apartado 3 por un supuesto incumplimiento del presente Reglamento en cualquier aeropuerto situado en el territorio de un Estado miembro o con respecto a cualquier vuelo **desde procedente de cualquier aeropuerto situado en el territorio de un Estado miembro o procedente de** un tercer país hasta un aeropuerto situado en ese territorio **uno de esos aeropuertos.** Tales reclamaciones podrán presentarse, como muy pronto, dos meses después de la presentación de una reclamación al transportista en cuestión, a menos que este ya haya proporcionado una respuesta final a dicha reclamación **en un plazo previamente especificado, que no será inferior a un año a partir de la fecha en la que el pasajero presentó la reclamación o la queja al transportista en cuestión.** [Enm. 130]

4 bis. **Si se descubre que la compañía aérea es culpable, el organismo de tramitación de reclamaciones informará al organismo nacional competente, el cual, de conformidad con el artículo 16 bis, apartado 2, adoptará medidas para garantizar el cumplimiento.** [Enm. 131]

5. Dentro de los siete días siguientes a la recepción de **Cuando un organismo designado reciba** una reclamación, el organismo designado confirmará la recepción y **la notificará de inmediato a las partes litigantes en cuanto haya recibido todos los documentos con la información pertinente en relación con la reclamación.** Enviará una copia de **los documentos relativos a la misma reclamación** al organismo nacional competente correspondiente. El plazo para remitir una respuesta final al reclamante no será superior a **tres meses 90 días civiles** a partir de la recepción **fecha en la que el organismo designado ha recibido el expediente completo** de la reclamación. También se enviará una copia de la respuesta final al organismo nacional competente. [Enm. 132]

5 bis. **A fin de poder ser contactados en relación con los asuntos regulados por el presente Reglamento, los transportistas aéreos notificarán sus datos de contacto a los organismos designados en virtud del presente artículo de los Estados miembros en que lleven a cabo sus actividades.** [Enm. 133]

5 ter. **Cuando se invoquen en este Reglamento razones de seguridad, la carga de la prueba corresponderá a la compañía aérea.** [Enm. 134]

#### Artículo 16 bis bis

**Los Estados miembros establecerán organismos de mediación bien equipados, gratuitos e independientes para ayudar a encontrar soluciones en caso de conflicto entre los pasajeros y las compañías aéreas y los proveedores de servicio de otros modos de transporte.** [Enm. 135]

#### Artículo 16 ter

##### Cooperación entre los Estados miembros y la Comisión

1. La Comisión apoyará el diálogo y **promoverá la cooperación** entre los Estados miembros sobre la interpretación y aplicación a escala nacional del presente Reglamento mediante el Comité a que se refiere el artículo 16 quater. [Enm. 136]

2. Los Estados miembros presentarán anualmente un informe sobre sus actividades a la Comisión a más tardar a finales de abril del siguiente año civil. **Dicho informe deberá incluir las estadísticas a que se refiere el artículo 16 apartado 5.** La Comisión podrá decidir sobre las cuestiones que deban abordarse en dichos informes a través de actos de ejecución. Dichos actos de ejecución se adoptarán con arreglo al procedimiento a que se refiere el artículo 16 quater. [Enm. 137]

Miércoles, 5 de febrero de 2014

3. Los Estados miembros deberán enviar regularmente la información pertinente en relación con la interpretación y aplicación a escala nacional de las disposiciones del presente Reglamento a la Comisión, que pondrá esta información a disposición de los demás Estados miembros en soporte electrónico.

4. A petición de un Estado miembro o por iniciativa propia, la Comisión examinará los casos en que existan diferencias en la aplicación y el cumplimiento de cualquiera de las disposiciones del presente Reglamento, especialmente en lo relativo a la interpretación del concepto de circunstancias extraordinarias, y aclarará las disposiciones del Reglamento con objeto de promover un enfoque común. A tal fin, la Comisión podrá adoptar una recomendación previa consulta al Comité contemplado en el artículo 16 *quater*.

5. A petición de la Comisión, los organismos nacionales competentes investigarán prácticas sospechosas concretas de uno o varios transportistas aéreos y comunicarán sus conclusiones a la Comisión en el plazo de los cuatro meses siguientes a la petición.

**5 bis.** *La Comisión y los Estados miembros establecerán un mecanismo a escala de la Unión en el que participen todos los organismos designados en virtud del artículo 16 y del artículo 16 bis para garantizar el intercambio de información sobre infracciones, sanciones y mejores prácticas en materia de aplicación entre los Estados miembros. La Comisión pondrá esta información a disposición de todos los Estados miembros en formato electrónico.* [Enm. 138]

**5 ter.** *Los organismos nacionales competentes facilitarán a la Comisión, previa solicitud, información y documentos pertinentes sobre los casos individuales de incumplimiento.* [Enm. 139]

**5 quater.** *La Comisión publicará en su sitio web y actualizará periódicamente, a partir del 1 de mayo de 2015 a más tardar, una lista de todos los transportistas que operan en la Unión que incumplen sistemáticamente las disposiciones del presente Reglamento. Independientemente del tamaño o nacionalidad, se considerará que ha incumplido sistemáticamente el presente Reglamento cualquier transportista respecto al cual la Comisión haya recibido pruebas de infracciones de conformidad con el artículo 16 bis, apartado 5 ter, que hayan ocurrido a pasajeros en más de diez vuelos distintos en un año natural y que estén relacionadas con más de un artículo del presente Reglamento.* [Enm. 140]

Artículo 16 *quater*

Procedimiento de comité

1. La Comisión estará asistida por el Comité de Derechos de los Pasajeros, compuesto por dos representantes de cada Estado miembro, uno de los cuales como mínimo representará a un organismo nacional competente. Dicho Comité será un comité en la acepción del Reglamento (UE) n° 182/2011.

2. En los casos en que se haga referencia al presente apartado, será de aplicación el artículo 4 del Reglamento (UE) n° 182/2011.».

**15 bis)** *Se inserta el artículo siguiente:*

«Artículo 16 *quater bis*

*Actos delegados*

*La Comisión estará facultada para adoptar actos delegados de conformidad con el artículo 16 quater ter, por los que se añadan elementos a la lista exhaustiva de circunstancias que se consideran extraordinarias a raíz de la labor de los organismos nacionales competentes y de las sentencias del Tribunal de Justicia Europeo.».* [Enm. 141]

**15 ter)** *Se inserta el artículo siguiente:*

«Artículo 16 *quater ter*

*Ejercicio de delegación*

1. *Se otorgan a la Comisión poderes para adoptar actos delegados de acuerdo con las condiciones establecidas en el presente artículo.*

2. *Los poderes para adoptar actos delegados mencionados en el artículo 16 quater ter se otorgarán a la Comisión por un período de cinco años a partir del ... (\*). La Comisión elaborará un informe sobre la delegación de poderes a más tardar nueve meses antes de que finalice el período de cinco años. La delegación de poderes se prorrogará tácitamente por períodos de idéntica duración, excepto si el Parlamento Europeo o el Consejo se oponen a dicha prórroga a más tardar tres meses antes del final de cada período.*

Miércoles, 5 de febrero de 2014

3. *La delegación de poderes mencionada en el artículo 16 quater bis podrá ser revocada en cualquier momento por el Parlamento Europeo o por el Consejo. Una decisión de revocación pondrá fin a la delegación de poderes especificada en esa decisión. Surtirá efecto al día siguiente de la publicación de la decisión en el Diario Oficial de la Unión Europea o en una fecha posterior que se precisará en dicha decisión. No afectará a la validez de los actos delegados que ya estén en vigor.*

4. *En cuanto la Comisión adopte un acto delegado, lo notificará simultáneamente al Parlamento Europeo y al Consejo.*

5. *Los actos delegados adoptados en virtud del artículo 16 quater ter entrarán en vigor únicamente si, en un plazo de dos meses desde su notificación al Parlamento Europeo y al Consejo, ni el Parlamento Europeo ni el Consejo formulan objeciones o si, antes del vencimiento de dicho plazo, tanto el uno como el otro informan a la Comisión de que no las formularán. El plazo se prorrogará dos meses a instancia del Parlamento Europeo o del Consejo.» [Enm. 142]*

(\*) *Fecha de entrada en vigor del presente Reglamento.*

16. El artículo 17 se sustituye por el texto siguiente:

«Artículo 17

Informe

A más tardar el 1 de enero de 2017, la Comisión presentará al Parlamento Europeo y al Consejo un informe sobre el funcionamiento y los resultados del presente Reglamento, en particular sobre los efectos de la compensación por grandes retrasos y de la limitación del alojamiento en circunstancias extraordinarias de larga duración, **las cuestiones relativas a la interpretación de circunstancias extraordinarias, las estadísticas publicadas por el organismo nacional competente sobre sus actividades, incluidas las sanciones y sus conclusiones respecto de las prácticas sospechosas por parte de los transportistas aéreos, el progreso realizado en la creación de organismos nacionales responsables de la resolución extrajudicial de litigios y las actividades de estos últimos.** La Comisión informará asimismo sobre la mayor protección deparada a los pasajeros aéreos en los vuelos desde terceros países operados por transportistas no comunitarios, en el contexto de los acuerdos internacionales en materia de transporte aéreo. **La Comisión informará, además, de la eficacia de las medidas y sanciones adoptadas por los organismos contemplados en el artículo 16 y sobre la pertinencia de un enfoque armonizado.** ~~Si procede, se incluirán en el informe~~ **El informe irá acompañado, en caso necesario, de propuestas legislativas.» [Enm. 143]**

17. El anexo I del presente Reglamento se añade como anexo I al Reglamento (CE) n° 261/2004.

#### Artículo 2

El Reglamento (CE) n° 2027/97 queda modificado de la siguiente manera:

1. En el artículo 3, se sustituye el apartado 2 por el texto siguiente:

«2. ~~La compañía aérea comunitaria suministrará formularios de reclamación en el aeropuerto para que los pasajeros puedan~~ **En todos los aeropuertos dentro del territorio de la Unión, el transportista aéreo comunitario y los agentes de asistencia en tierra que actúen en su nombre establecerán un servicio que facilite a los pasajeros formularios de reclamación que les permitan** presentar inmediatamente reclamaciones por deterioro o retraso de su equipaje **en cuanto lleguen. Del mismo modo, el transportista comunitario distribuirá dichos formularios de reclamación a petición de los pasajeros en sus mostradores de facturación o en sus mostradores de atención al pasajero en los aeropuertos, o en ambos, y facilitarán los formularios de reclamación a través de su sitio web.** ~~Dichos~~ **Los** formularios, que adoptan la forma de un parte común de irregularidad de equipaje (PIR), serán aceptados por la compañía aérea en el aeropuerto como reclamación con arreglo al artículo 31, apartado 2, del Convenio de Montreal. Esta posibilidad no afectará al derecho del pasajero a presentar una reclamación por otros medios dentro de los plazos ~~establecidos~~ **fijados** en el Convenio de Montreal.

**2 bis. La Comisión podrá adoptar actos de ejecución por los que se establezca la forma del formulario de reclamación normalizado. Dichos actos de ejecución se adoptarán de conformidad con el procedimiento consultivo/de examen contemplado en el artículo 6 septies, apartado 2.» [Enm. 144]**

Miércoles, 5 de febrero de 2014

2. En el artículo 5, se sustituye el apartado 2 por el texto siguiente:

«2. Sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado 1, tales anticipos no serán inferiores a un importe equivalente en euros de 18 096 DEG por pasajero en caso de muerte. Se otorgarán poderes a la Comisión a través de un acto delegado conforme al artículo 6 *quater* para adaptar ese importe a la luz de una decisión de la Organización de Aviación Civil Internacional con arreglo al artículo 24, apartado 2, del Convenio de Montreal. Toda adaptación del importe antes mencionado modificará también el importe correspondiente en el anexo.».

- 2 bis. En el artículo 5, se añade el apartado siguiente:**

**«3 bis. En caso de pérdida, retraso o deterioro del equipaje, las compañías aéreas deberán, en primer lugar, indemnizar a los pasajeros con quienes tengan un contrato, antes de poder presentar una reclamación ante los aeropuertos o los proveedores de servicios por los daños de los que las compañías no sean necesariamente responsables.».** [Enm. 145]

3. Se añade la frase siguientes en el artículo 6, apartado 1:

«Se otorgarán poderes a la Comisión a través de un acto delegado conforme al artículo 6 *quater* para adaptar los importes mencionados en el anexo, con excepción del importe mencionado en el artículo 5, apartado 2, a la luz de una decisión de la Organización de Aviación Civil Internacional con arreglo al artículo 24, apartado 2, del Convenio de Montreal.».

4. Se añaden los siguientes artículos:

«Artículo 6 bis

1. Cuando transporten sillas de ruedas u otros equipos de movilidad o dispositivos de asistencia facturados, la compañía aérea y sus agentes **informarán a los pasajeros acerca de sus derechos** y ofrecerán a toda persona **con discapacidad** o con movilidad reducida con arreglo a la definición del artículo 2, letra a), del Reglamento (CE) n° 1107/2006 del Parlamento Europeo y del Consejo (\*) la oportunidad de efectuar gratuitamente una declaración especial de interés conforme al artículo 22, apartado 2, del Convenio de Montreal en el momento de la reserva y, a más tardar, cuando se entregue el equipo al transportista. **La Comisión adoptará actos de ejecución por los que se establezca el modelo de formulario que haya de utilizarse para dicha declaración de interés. Dichos actos de ejecución se adoptarán de conformidad con el procedimiento consultivo contemplado en el artículo 6 septies, apartado 2.** [Enm. 146]

2. En caso de destrucción, pérdida o deterioro de equipos de movilidad, la responsabilidad de la compañía aérea estará limitada a la suma declarada por la persona en el momento en que entregue el equipo de movilidad facturado a la compañía aérea comunitaria.

3. En caso de destrucción, pérdida, deterioro o retraso en el transporte de sillas de ruedas u otros equipos de movilidad o dispositivos de asistencia facturados, la compañía aérea comunitaria deberá abonar una suma no superior a la declarada por el pasajero, a menos que demuestre que la suma reclamada es superior al interés real de la persona en la entrega en el punto de destino.

**3 bis. Las compañías aéreas garantizarán, sin coste adicional alguno, que los pasajeros tengan la posibilidad de llevar hasta la puerta de embarque sus sillas de ruedas, incluidas las sillas de paseo para niños, y que estas les sean devueltas en la puerta de la aeronave. En el caso de que, por razones de seguridad, esto no fuera posible, las compañías aéreas deberán proporcionarles a estos pasajeros, sin coste adicional alguno, un modo alternativo para desplazarse por la terminal del aeropuerto hasta que puedan recoger sus sillas de ruedas. Si las razones de seguridad mencionadas guardan relación directa con la terminal, la autoridad que gestiona el aeropuerto se hará cargo del modo alternativo considerado en este apartado.** [Enm. 147]

Artículo 6 ter

1. El organismo nacional competente designado en virtud del artículo 16 del Reglamento (CE) n° 261/2004 velará por el cumplimiento del presente Reglamento. A tal fin, supervisará:

— las condiciones de los contratos de transporte aéreo;

(\*) Reglamento (CE) n° 1107/2006 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 5 de julio de 2006, sobre los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida en el transporte aéreo (DO L 204 de 26.7.2006, p. 1).. [Enm. 159]

Miércoles, 5 de febrero de 2014

- el ofrecimiento sistemático de una declaración especial de interés respecto del equipo de movilidad facturado, y de un nivel de compensación adecuado en caso de deterioro causado al equipo de movilidad;
  - el abono de un anticipo de conformidad con el artículo 5, apartado 1, cuando proceda;
  - la aplicación del artículo 6.
2. A efectos de supervisión de la protección de los pasajeros con movilidad reducida y de los pasajeros con discapacidad en caso de deterioro de sus equipos de movilidad **o dispositivos de apoyo**, el organismo nacional competente también examinará y tendrá en cuenta la información sobre las reclamaciones relativas a equipos de movilidad presentadas ante los organismos designados de conformidad con el artículo 16 bis del Reglamento (CE) n° 261/2004. [Enm. 148]
3. Las sanciones establecidas por los Estados miembros por el incumplimiento del presente Reglamento serán eficaces, proporcionadas y disuasorias.
4. En los informes anuales que elaboren de conformidad con el artículo 16, apartado 6, del Reglamento (CE) n° 261/2004, los organismos nacionales competentes publicarán también estadísticas sobre su actividad y sobre las sanciones impuestas en relación con la aplicación del presente Reglamento.

## Artículo 6 quater

1. Se otorgan a la Comisión poderes para adoptar actos delegados de acuerdo con las condiciones establecidas en el presente artículo.
2. ~~Los poderes~~ **La facultad** para adoptar actos delegados a que se refiere el artículo 6, apartado 1, se otorgará ~~confiere~~ a la Comisión por ~~tiempo indefinido~~ **un período de cinco años** a partir de ... (\*). ~~La fecha de entrada en vigor del presente Reglamento~~ **Comisión elaborará un informe sobre la delegación de poderes a más tardar nueve meses antes de que finalice el período de cinco años. La delegación de poderes se prorrogará tácitamente por períodos de idéntica duración, excepto si el Parlamento Europeo o el Consejo se oponen a dicha prórroga a más tardar tres meses antes del final de cada período.** [Enm. 149]
3. La delegación de poderes a que se refiere el artículo 6, apartado 1, podrá ser revocada en cualquier momento por el Parlamento Europeo o por el Consejo. La decisión de revocación pondrá término a la delegación de los poderes que en ella se especifiquen. Surtirá efecto al día siguiente de la publicación de la decisión en el *Diario Oficial de la Unión Europea* o en una fecha posterior que se precisará en dicha decisión. No afectará a la validez de los actos delegados que ya estén en vigor.
4. En cuanto la Comisión adopte un acto delegado, lo notificará simultáneamente al Parlamento Europeo y al Consejo.
5. Los actos delegados adoptados en virtud del artículo 6, apartado 1, entrarán en vigor únicamente si, en un plazo de dos meses desde su notificación al Parlamento Europeo y al Consejo, ni el Parlamento Europeo ni el Consejo formulan objeciones o si, antes del vencimiento de dicho plazo, tanto el uno como el otro informan a la Comisión de que no las formularán. Este plazo se prorrogará dos meses a iniciativa del Parlamento Europeo o del Consejo.

## Artículo 6 quinquies

1. ~~Aunque las compañías aéreas tengan plena libertad comercial para establecer las condiciones en que permiten el transporte de equipaje,~~ deberán indicar claramente, ~~en el momento~~ **la fase inicial del proceso** de reserva, **en todos los canales de distribución incluidos los sistemas informatizados** de la reserva y en los mostradores de facturación (incluidas las máquinas de facturación automática) la franquicia máxima de equipaje que permiten llevar a los pasajeros en la cabina y en la bodega de la aeronave en cada uno de los vuelos incluidos en la reserva del pasajero, incluyendo toda restricción del número de bultos que se aplique dentro de una franquicia máxima de equipaje **y toda restricción de compras efectuadas en los establecimientos comerciales del aeropuerto.** ~~Si se aplican~~ **Los detalles de las** tasas adicionales **aplicables** por el transporte de equipaje, ~~las compañías aéreas deberán indicar clara y detalladamente tales tasas en el momento~~ **se comunicarán en la fase inicial del proceso** de la reserva y si así lo solicita el pasajero en el aeropuerto **de una manera clara, transparente e inequívoca. Las tasas básicas y adicionales por los servicios de viaje deben ser claramente identificables y poder adquirirse por separado.** [Enm. 150]

(\*) Fecha de entrada en vigor del presente Reglamento.

Miércoles, 5 de febrero de 2014

**1 bis.** *Se permitirá a los pasajeros llevar a bordo en la cabina, sin coste adicional, artículos o pertenencias personales esenciales como abrigo, bolso de mano, así como al menos una bolsa estándar con compras realizadas en los establecimientos comerciales del aeropuerto, además de la franquicia máxima de equipaje de cabina permitida.* [Enm. 151]

**1 ter.** *Sin perjuicio del Reglamento (CE) n° 1107/2006, la franquicia de equipaje de mano podrá expresarse en dimensión máxima y/o peso máximo del equipaje de mano total por pasajero, o de ambas formas, pero sin limitarlo en modo alguno a un número específico de bultos.* [Enm. 152]

2. ~~Cuando circunstancias extraordinarias, tales como motivos de seguridad o un cambio en el tipo de aeronave después de haberse efectuado la reserva, impidan que se lleven en la cabina bultos incluidos en la franquicia de equipaje de mano, la compañía aérea podrá llevarlos en la bodega de la aeronave, sin coste suplementario alguno para el pasajero.~~ *La compañía aérea podrá disponer que los artículos anteriores se lleven en la bodega de la aeronave cuando las circunstancias extraordinarias relacionadas con la seguridad y las características específicas de la aeronave impidan que se lleven en la cabina. En tal caso no se aplicarán tasas adicionales.* [Enm. 153]

**2 bis.** *Si un equipaje de mano se traslada de la cabina de la aeronave a la bodega antes del embarque del vuelo o antes del inicio del despegue del vuelo, deberá ser devuelto como equipaje de mano al pasajero correspondiente en el momento de desembarcar de la aeronave.* [Enm. 154]

3. Estos derechos se entienden sin perjuicio de las restricciones en materia de equipaje de mano previstas por las normas de seguridad internacionales y de la UE, tales como las que figuran en el Reglamento (CE) n° 300/2008 y el Reglamento (CE) n° 820/2008.

Artículo 6 sexies

1. Las compañías aéreas ~~comunitarias~~ **de la Unión** permitirán a los pasajeros llevar un instrumento musical en la cabina de pasajeros de la aeronave, a reserva de las normas de seguridad aplicables y de las especificaciones y restricciones técnicas de la aeronave de que se trate. Se aceptará el transporte de instrumentos musicales en la cabina siempre que tales instrumentos puedan guardarse de forma segura en el maletero de la cabina o debajo del asiento del pasajero. ~~La compañía aérea podrá decidir que~~ **Cuando se acepte el transporte en la cabina de pasajeros de un instrumento musical forma, este formará** parte de la franquicia de equipaje de mano del pasajero ~~y no debe transportarse como~~. **El transportista podrá decidir aplicar tasas adicionales por el equipaje adicional de mano transportado adicionalmente** a esa franquicia. [Enm. 155]

2. Cuando un instrumento musical sea demasiado voluminoso para poder guardarlo de forma segura en el maletero de la cabina o debajo del asiento del pasajero, la compañía aérea podrá exigir el pago de una segunda tarifa cuando dicho instrumento musical se transporte como equipaje de mano en un segundo asiento. **Esta tarifa adicional no estará sujeta al pago de la correspondiente tasa aeroportuaria de salida.** Cuando se adquiera un segundo asiento, la compañía aérea procurará sentar al pasajero al lado del instrumento musical. ~~Cuando sea posible y si así lo solicita el pasajero, los instrumentos musicales se transportarán en una zona con calefacción de la bodega de carga de la aeronave, a reserva de las normas de seguridad aplicables, las limitaciones de espacio y las especificaciones técnicas de la aeronave en cuestión. La compañía aérea deberá indicar claramente en sus condiciones las bases con arreglo a las que se transportarán instrumentos musicales y las tasas aplicables.~~ [Enm. 156]

**2 bis.** *Cuando se disponga de espacio y si así lo solicita el pasajero, los instrumentos musicales se transportarán en una zona con calefacción de la bodega de carga de la aeronave, a reserva de las normas de seguridad aplicables, las limitaciones de espacio y las especificaciones técnicas de la aeronave en cuestión. Los transportistas aéreos deberán facilitar etiquetas especiales que se expondrán claramente encima de los instrumentos musicales para garantizar que se tratan con el cuidado necesario. Únicamente se permitirá el transporte como carga de avión de instrumentos que estén debidamente empaquetados en un contenedor rígido y/o de tapas duras diseñado específicamente para tales objetos.* [Enm. 157]

**2 ter.** *La compañía aérea deberá indicar claramente en la reserva y en sus condiciones las bases con arreglo a las que se transportarán instrumentos musicales, incluida las tasas aplicables, las instalaciones de transporte de instrumentos musicales disponibles en la aeronave en cuestión y las dimensiones de estas instalaciones. Cuando deba reservarse un segundo asiento, se ofrecerá a los pasajeros la posibilidad de reservarlo en línea.* [Enm. 158]

Miércoles, 5 de febrero de 2014

**Artículo 6 septies**

**1. La Comisión estará asistida por el Comité de Derechos de los Pasajeros. Dicho Comité será un comité en la acepción del Reglamento (UE) n° 182/2011.**

**2. En los casos en que se haga referencia al presente apartado, será de aplicación el artículo 4 del Reglamento (UE) n° 182/2011.»**

5. El artículo 7 se sustituye por el texto siguiente:

«Artículo 7

A más tardar el 1 de enero de 2017, la Comisión presentará al Parlamento Europeo y al Consejo un informe sobre el funcionamiento y los resultados del presente Reglamento. Si procede, se incluirán en el informe propuestas legislativas.».

6. El anexo del Reglamento (CE) n° 2027/97 se sustituye por el anexo II del presente Reglamento.

**Artículo 3**

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

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

Hecho en ..., el

Por el Parlamento Europeo

El Presidente

Por el Consejo

El Presidente

**Anexo I**

«Anexo: lista ~~no~~ exhaustiva de circunstancias que se consideran extraordinarias a los efectos del presente Reglamento [Enm. 160]

1. Se considerarán extraordinarias las siguientes circunstancias:

- i) Catástrofes naturales que imposibiliten la operación segura del vuelo.
- ii) Problemas técnicos que ~~no sean inherentes a la operación normal de la aeronave, como la detección de un defecto durante la operación de vuelo en cuestión que impida su continuación normal, o afecten a la aeronave causados directamente por~~ un defecto oculto de fabricación ~~comunicado~~ **reconocido formalmente como tal** por el fabricante o una autoridad competente **que se haya evidenciado durante la inspección de mantenimiento previa al vuelo o después de que la aeronave haya sido declarada apta para el servicio, y** que afecte a la seguridad del vuelo. [Enm. 161]

**ii bis) Daños causados por impactos de aves.** [Enm. 162]

- iii) ~~Riesgos para la protección de la aeronave~~ **Guerra, inestabilidad política,** actos de sabotaje o terrorismo que impidan la operación segura del vuelo. [Enm. 163]
- iv) Riesgos sanitarios o emergencias médicas que ~~puedan ser mortales y~~ obliguen a interrumpir o desviar el vuelo afectado. [Enm. 164]
- v) Restricciones **imprevistas** de gestión del tráfico aéreo o cierre **imprevisto** del espacio aéreo ~~o de un aeropuerto,~~ **incluido el cierre de las pistas por parte de las autoridades.** [Enm. 165]

Miércoles, 5 de febrero de 2014

- vi) Condiciones climáticas incompatibles con la seguridad del vuelo **o que hayan dañado la aeronave durante el vuelo o en la plataforma tras haberse dado vía libre y que impidan la operación segura del vuelo.** [Enm. 166]
- vii) Conflictos laborales **imprevistos** que afecten al transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo o a proveedores de servicios esenciales tales como los aeropuertos y los proveedores de servicios de navegación aérea. [Enm. 167]

2. ~~No se considerarán extraordinarias las siguientes circunstancias:~~

- ~~i) Problemas técnicos inherentes a la operación normal de la aeronave, tales como problemas detectados durante el mantenimiento de rutina o durante la inspección previa al vuelo de la aeronave, o que surjan por no haberse efectuado correctamente el mantenimiento o la inspección previa al vuelo.~~
- ~~ii) No disponibilidad de la tripulación de vuelo o del personal de cabina (a menos que esté causada por conflictos laborales).~~ [Enm. 168]

## ANEXO II

### «ANEXO

## **RESPONSABILIDAD DE LAS COMPAÑÍAS AÉREAS EN RELACIÓN CON LOS PASAJEROS Y SU EQUIPAJE**

Este aviso informativo resume las normas en materia de responsabilidad aplicadas por las compañías aéreas comunitarias, de conformidad con la normativa de la UE y el Convenio de Montreal.

### **INDEMNIZACIÓN EN CASO DE MUERTE O LESIÓN**

No hay límite económico fijado para la responsabilidad en caso de lesiones o muerte del pasajero causadas por un accidente a bordo de la aeronave o durante cualquiera de las operaciones de embarque y desembarque. Para los daños de hasta 113 100 DEG (cantidad aproximada en divisa local), la compañía aérea no podrá excluir o limitar su responsabilidad. Por encima de dicha cantidad, la compañía aérea no será responsable si puede probar que no hubo de su parte negligencia ni falta de otro tipo, o que el daño se debió exclusivamente a la negligencia o a una falta de otro tipo de un tercero.

### **ANTICIPOS**

En caso de muerte o lesión de un pasajero, la compañía aérea deberá abonar, en un plazo de quince días desde el día de la identificación de la persona con derecho a la compensación, un anticipo para cubrir las necesidades económicas inmediatas. En caso de fallecimiento, este anticipo no podrá ser inferior a 18 096 DEG (importe aproximado en divisa local).

### **RETRASO DEL PASAJERO**

En caso de retraso del pasajero, la compañía aérea será responsable del daño a menos que haya tomado todas las medidas razonables para evitarlo o le haya sido imposible tomar dichas medidas. La responsabilidad en caso de retraso del pasajero estará limitada a 4 694 DEG (importe aproximado en divisa local).

### **PÉRDIDA, DETERIORO O RETRASO DEL EQUIPAJE**

En caso de pérdida, deterioro o retraso del equipaje, la compañía aérea será responsable hasta la cantidad de 1 113 DEG (importe aproximado en divisa local) y el límite de compensación se aplicará por pasajero y no por bulto de equipaje facturado, a menos que la compañía y el pasajero hayan acordado un límite más elevado mediante una declaración especial de interés. En caso de deterioro o pérdida del equipaje, la compañía aérea no será responsable cuando el deterioro o la pérdida hayan sido causados por una calidad o un defecto propios del equipaje. En caso de retraso del equipaje, la compañía aérea no será responsable cuando haya tomado todas las medidas razonables para evitar el daño derivado del retraso del equipaje o le haya sido imposible tomar dichas medidas. En el caso del equipaje de mano, incluidos los efectos personales, la compañía aérea solamente será responsable de los daños causados por su culpa.

Miércoles, 5 de febrero de 2014

**LÍMITES MÁS ELEVADOS PARA EL EQUIPAJE**

El pasajero podrá acogerse a un límite de responsabilidad más elevado efectuando una declaración especial a más tardar en el momento de la facturación y abonando una tarifa suplementaria, si así se le solicita. Dicha tarifa suplementaria se basará en una tarifa que guarde relación con los costes adicionales de transporte y seguro del equipaje en cuestión por encima del límite de responsabilidad de 1 131 DEG. La tarifa estará a disposición de los pasajeros que la soliciten. Se ofrecerá sistemática y gratuitamente a los pasajeros con discapacidad y a los pasajeros con movilidad reducida la opción de efectuar una declaración especial de interés por el transporte de sus equipos de movilidad.

**PLAZOS DE RECLAMACIÓN EN RELACIÓN CON EL EQUIPAJE**

En caso de deterioro, retraso, pérdida o destrucción de su equipaje, el pasajero deberá en todos los casos remitir por escrito su reclamación a la compañía aérea lo antes posible. El plazo de reclamación será de siete días en caso de equipaje deteriorado y de veintiún días en caso de equipaje retrasado, en ambos casos a partir de la fecha en que el equipaje se puso a disposición del pasajero. Para facilitar el cumplimiento de estos plazos, la compañía aérea deberá ofrecer a los pasajeros la posibilidad de rellenar un formulario de reclamación en el aeropuerto. Dicho formulario, que también podrá adoptar la forma de un parte común de irregularidad de equipaje (PIR), deberá ser aceptado como reclamación por la compañía aérea en el aeropuerto.

**RESPONSABILIDAD DE LA COMPAÑÍA CON LA QUE SE HA CONTRATADO EL SERVICIO Y DE LA COMPAÑÍA ENCARGADA DE LA PRESTACIÓN EFECTIVA**

Si la compañía aérea que efectúa realmente el vuelo no es la misma que la compañía aérea contratante, el pasajero tendrá derecho a formular una queja o una reclamación a cualquiera de ellas. Quedan incluidos los casos en que se haya acordado una declaración especial de interés en la entrega con la compañía aérea encargada de la prestación efectiva.

**PLAZOS DE RECLAMACIÓN**

Toda reclamación ante un tribunal deberá presentarse en un plazo de dos años a partir de la fecha de llegada de la aeronave o de la fecha en que la aeronave hubiese debido llegar.

**FUNDAMENTO DE LA INFORMACIÓN**

Las normas arriba descritas se fundamentan en el Convenio de Montreal de 28 de mayo de 1999, desarrollado en la Comunidad por el Reglamento (CE) n° 2027/97 [modificado por el Reglamento (CE) n° 889/2002] y por la legislación nacional de los Estados miembros.».

---