

III

(Actos preparatorios)

CONSEJO

POSICIÓN (UE) N° 4/2010 DEL CONSEJO EN PRIMERA LECTURA

con vistas a la adopción del Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo sobre los derechos de los viajeros de autobús y autocar y por el que se modifica el Reglamento (CE) n° 2006/2004

Adoptada por el Consejo el 11 de marzo de 2010

(Texto pertinente a efectos del EEE)

(2010/C 122 E/01)

EL PARLAMENTO EUROPEO Y EL CONSEJO DE LA UNIÓN EUROPEA,

Visto el Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea, y en particular su artículo 91, apartado 1,

Vista la propuesta de la Comisión Europea,

Visto el dictamen del Comité Económico y Social Europeo ⁽¹⁾,

Previa consulta al Comité de las Regiones,

De conformidad con el procedimiento legislativo ordinario ⁽²⁾,

Considerando lo siguiente:

(1) Las medidas de la Unión en el ámbito del transporte en autobús y autocar deben perseguir, entre otras cosas, que se garantice un elevado nivel de protección de los viajeros, comparable al de otros modos de transporte, independientemente del lugar al que viajen. Asimismo, deben tenerse plenamente en cuenta las exigencias en materia de protección de los consumidores en general.

⁽¹⁾ Dictamen de 16 de julio de 2009 (DO C 317 de 23.12.2009, p. 99).

⁽²⁾ Posición del Parlamento Europeo de 23 de abril de 2009 (no publicada aún en el Diario Oficial) y Posición del Consejo de 11 de marzo de 2010. Posición del Parlamento Europeo de ... (no publicada aún en el Diario Oficial).

(2) Dado que los viajeros de autobús y autocar constituyen la parte más débil del contrato de transporte, se debe conceder a todos ellos un nivel mínimo de protección.

(3) Las medidas de la Unión para mejorar los derechos de los viajeros en el sector del transporte en autobús y autocar deben tener en cuenta las características específicas de este sector, formado en gran parte de pequeñas y medianas empresas.

(4) Teniendo en cuenta las características específicas de los servicios regulares especiales y de las operaciones de transporte por cuenta propia, estos tipos de transporte deben dejarse fuera del ámbito de aplicación del presente Reglamento. Los servicios regulares especiales deben incluir aquellos dedicados al transporte de personas con discapacidad y personas con movilidad reducida, el transporte de trabajadores entre el domicilio y el trabajo, y el transporte hacia y desde la institución educativa para alumnos y estudiantes.

(5) Teniendo en cuenta las características específicas de los servicios regulares urbanos, suburbanos y regionales, se debe conceder a los Estados miembros el derecho a eximir a estos tipos de transporte de la aplicación de una parte significativa del presente Reglamento. Para determinar los servicios regulares urbanos, suburbanos y regionales, los Estados miembros deben tener en cuenta criterios tales como la distancia, la frecuencia de los servicios, el número de paradas programadas, el tipo de autobuses o autocares utilizados, los sistemas de tarificación, las fluctuaciones del número de viajeros entre los servicios prestados en horas punta y horas valle, los códigos de autobús y los horarios.

- (6) Los viajeros y, como mínimo, las personas con las que los viajeros tuvieran o hubieran tenido en el futuro una obligación de alimentos deben gozar de protección en caso de accidente resultante del uso del autobús o autocar, teniendo en cuenta la Directiva 2009/103/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de septiembre de 2009, relativa al seguro de la responsabilidad civil que resulta de la circulación de vehículos automóviles, así como del control de la obligación de asegurar esta responsabilidad ⁽¹⁾.
- (7) Al determinar el Derecho nacional aplicable a la indemnización por fallecimiento o lesiones personales, así como por pérdida o daños sufridos por el equipaje debido a accidentes resultantes del uso del autobús o autocar, se deben tener en cuenta el Reglamento (CE) n° 864/2007 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de julio de 2007, relativo a la ley aplicable a las obligaciones extracontractuales (Roma II) ⁽²⁾, y el Reglamento (CE) n° 593/2008 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de junio de 2008, sobre la ley aplicable a las obligaciones contractuales (Roma I) ⁽³⁾.
- (8) Además de una indemnización de conformidad con el Derecho nacional en caso de fallecimiento o lesiones personales, o pérdida o daños sufridos por el equipaje debido a accidentes resultantes del uso del autobús o autocar, los viajeros deben tener derecho a una asistencia para las necesidades prácticas inmediatas tras un accidente. Esta asistencia podría incluir primeros auxilios, alojamiento, comida, ropa y transporte.
- (9) Los servicios de autobús y autocar deben estar disponibles para los ciudadanos en general. Por consiguiente, las personas con discapacidad y las personas de movilidad reducida por razones de discapacidad, edad o cualquier otro factor deben disponer, al viajar en autobús o autocar, de oportunidades equivalentes a las de los demás ciudadanos. Las personas con discapacidad y las personas de movilidad reducida tienen los mismos derechos que todos los demás ciudadanos en lo que respecta a la libertad de movimiento, la libertad de elección y la no discriminación.
- (10) A la luz del artículo 9 de la Convención de las Naciones Unidas sobre Derechos de las Personas con Discapacidad y a fin de dar a las personas con discapacidad o con movilidad reducida oportunidades para viajar en autobús y autocar comparables a las de otros ciudadanos, deben establecerse normas antidiscriminatorias y en materia de asistencia durante sus viajes. Por tanto, dichas personas deben poder acceder a este medio de transporte sin ser rechazadas por razón de su discapacidad o de su movilidad reducida, salvo cuando existan motivos justificados por razones de seguridad o del diseño de los vehículos o de la infraestructura. En el marco de la legislación pertinente en materia de protección de los trabajadores, las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida deben tener derecho a asistencia en las estaciones y a bordo de los vehículos. El objetivo de inclusión social exige que esta asistencia sea gratuita. Los transportistas deben establecer condiciones de acceso, utilizando preferentemente el sistema europeo de normalización.
- (11) Al diseñar nuevas estaciones o en caso de renovaciones importantes, las entidades gestoras de las estaciones deben tener en cuenta, siempre que sea posible, las necesidades de las personas con discapacidad o con movilidad reducida. En todo caso, las entidades gestoras de las estaciones deben establecer puntos donde dichas personas puedan notificar su llegada y sus necesidades de asistencia.
- (12) Para responder a las necesidades de las personas con discapacidad y de las personas con movilidad reducida, el personal debe recibir la formación adecuada. Con objeto de facilitar el reconocimiento mutuo de las cualificaciones nacionales de los conductores, podría prestarse una formación que incluya la toma de conciencia sobre la discapacidad como parte de la cualificación inicial o de la formación periódica según se establece en la Directiva 2003/59/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de julio de 2003, relativa a la cualificación inicial y la formación continua de los conductores de determinados vehículos destinados al transporte de mercancías o de viajeros por carretera ⁽⁴⁾. Para garantizar la coherencia entre la introducción de los requisitos de formación y los plazos establecidos en dicha Directiva, debe contemplarse la posibilidad de una exención por un periodo limitado.
- (13) Cuando sea posible, las organizaciones representativas de las personas con discapacidad o con movilidad reducida deben ser consultadas o integradas en la organización de la formación en materia de discapacidades.
- (14) Los derechos de los viajeros de autobús y autocar deben incluir el de ser informados sobre el servicio antes del viaje y durante el mismo. Toda la información esencial proporcionada a los viajeros de autobús o autocar debe también proporcionarse en formatos alternativos, accesibles a las personas con discapacidad o con movilidad reducida.
- (15) El presente Reglamento no debe limitar los derechos de los transportistas a reclamar indemnizaciones a cualquier persona, incluso a terceros, de conformidad con el Derecho nacional aplicable.
- (16) Deben reducirse los inconvenientes que sufren los viajeros debido a cancelaciones o grandes retrasos en sus viajes y, a tal fin, los viajeros que parten de una estación deben ser adecuadamente atendidos e informados. Los viajeros deben también poder anular su viaje y recibir el reembolso de sus billetes o continuar su viaje u obtener un recorrido alternativo en condiciones satisfactorias.

⁽¹⁾ DO L 263 de 7.10.2009, p. 11.

⁽²⁾ DO L 199 de 31.7.2007, p. 40.

⁽³⁾ DO L 177 de 4.7.2008, p. 6.

⁽⁴⁾ DO L 226 de 10.9.2003, p. 4.

- (17) A través de sus asociaciones profesionales, los transportistas deben adoptar disposiciones a escala nacional o europea y en colaboración con las partes interesadas, las asociaciones profesionales y las asociaciones de consumidores, viajeros y personas con discapacidad, dirigidas a mejorar la asistencia a los viajeros, especialmente en caso de cancelación de viajes o grandes retrasos.
- (18) El presente Reglamento no debe afectar a los derechos de los viajeros establecidos por la Directiva 90/314/CEE del Consejo, de 13 de junio de 1990, relativa a los viajes combinados, las vacaciones combinadas y los circuitos combinados ⁽¹⁾. El presente Reglamento no debe aplicarse en los casos de cancelación de un circuito combinado por razones distintas de la cancelación del servicio de transporte en autobús o autocar.
- (19) Los viajeros deben ser informados plenamente de los derechos al amparo del presente Reglamento, de modo que puedan ejercer estos últimos de forma efectiva.
- (20) Los viajeros deben poder ejercer sus derechos mediante procedimientos de reclamación adecuados, aplicados por los transportistas o, en su caso, presentando una reclamación ante el organismo o los organismos designados a tal fin por el Estado miembro pertinente.
- (21) Los Estados miembros deben garantizar el cumplimiento del presente Reglamento y designar al organismo u organismos competentes para llevar a cabo la supervisión y la aplicación del mismo. Ello no afecta a los derechos de los viajeros a obtener indemnizaciones por vía judicial con arreglo al Derecho nacional.
- (22) Teniendo en cuenta los procedimientos establecidos por un Estado miembro para la presentación de reclamaciones, toda reclamación referente a la asistencia debe dirigirse preferentemente al organismo o los organismos competentes designados para velar por la aplicación del presente Reglamento en el Estado miembro donde esté situado el punto de embarque o de desembarque.
- (23) Los Estados miembros deben establecer las sanciones aplicables a las infracciones del presente Reglamento y asegurarse de que dichas sanciones sean aplicadas. Esas sanciones deben ser eficaces, proporcionadas y disuasorias.
- (24) Dado que los objetivos del presente Reglamento, a saber, garantizar un nivel equivalente de protección y asistencia a los viajeros en el transporte en autobús o autocar en todos los Estados miembros, no puede ser alcanzado de manera suficiente por los Estados miembros por separado y, por consiguiente, debido a las dimensiones y los efectos de la acción, pueden lograrse mejor a nivel de la Unión, ésta puede adoptar medidas, de acuerdo con el principio de subsidiariedad consagrado en el artículo 5 del Tratado de la Unión Europea. De conformidad con el principio de proporcionalidad enunciado en dicho artículo, el presente Reglamento no excede de lo necesario para alcanzar esos objetivos.
- (25) El presente Reglamento debe entenderse sin perjuicio de la Directiva 95/46/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de octubre de 1995, relativa a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos ⁽²⁾.
- (26) La aplicación del presente Reglamento debe basarse en el Reglamento (CE) n° 2006/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de octubre de 2004, sobre la cooperación entre las autoridades nacionales encargadas de la aplicación de la legislación de protección de los consumidores («Reglamento sobre la cooperación en materia de protección de los consumidores») ⁽³⁾. Por tanto, debe modificarse en consecuencia el citado Reglamento.
- (27) El presente Reglamento respeta los derechos fundamentales y observa los principios reconocidos en particular en la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, mencionados en el artículo 6 del Tratado de la Unión Europea, teniendo en cuenta también la Directiva 2000/43/CE del Consejo, de 29 de junio de 2000, relativa a la aplicación del principio de igualdad de trato de las personas independientemente de su origen racial o étnico ⁽⁴⁾, y la Directiva 2004/113/CE del Consejo, de 13 de diciembre de 2004, por la que se aplica el principio de igualdad de trato entre hombres y mujeres al acceso a bienes y servicios y su suministro ⁽⁵⁾.

HAN ADOPTADO EL PRESENTE REGLAMENTO:

CAPÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1

Objeto

El presente Reglamento establece normas para el transporte por autobús y autocar, aplicables:

- a) a la no discriminación entre los viajeros en las condiciones de transporte ofrecidas por los transportistas;
- b) a los derechos de los viajeros en caso de accidente resultante del uso del autobús o del autocar con resultado de fallecimiento o lesiones personales, o pérdida o daños sufridos por el equipaje;
- c) a la no discriminación y la asistencia obligatoria a las personas con discapacidad o con movilidad reducida;
- d) a los derechos de los viajeros en caso de anulación o retraso;
- e) a la información mínima que debe darse a los viajeros;

⁽²⁾ DO L 281 de 23.11.1995, p. 31.

⁽³⁾ DO L 364 de 9.12.2004, p. 1.

⁽⁴⁾ DO L 180 de 19.7.2000, p. 22.

⁽⁵⁾ DO L 373 de 21.12.2004, p. 37.

⁽¹⁾ DO L 158 de 23.6.1990, p. 59.

- f) a la tramitación de las reclamaciones;
- g) a las normas generales de aplicación.

Artículo 2

Ámbito de aplicación

1. El presente Reglamento se aplicará a los viajeros que utilicen servicios regulares:

- a) en los casos en que el punto de embarque del viajero esté situado en el territorio de un Estado miembro; o
- b) cuando el punto de embarque del viajero esté situado fuera del territorio de un Estado miembro y el punto de desembarque del viajero esté situado en el territorio de un Estado miembro.

2. El presente Reglamento se aplicará además, a excepción de los capítulos III a VI, a los servicios discrecionales cuando el punto de embarque inicial o el punto de desembarque final del viajero esté situado en el territorio de un Estado miembro.

3. El presente Reglamento no se aplicará a los servicios regulares especiales ni a las operaciones de transporte por cuenta propia.

4. Los Estados miembros podrán eximir de la aplicación del presente Reglamento, a excepción del artículo 4, apartado 2, del artículo 9 y del artículo 10, apartado 1, a los servicios regulares urbanos, suburbanos y regionales, incluidos los servicios transfronterizos de este tipo.

5. A excepción del artículo 4, apartado 2, del artículo 9 y del artículo 10, apartado 1, los Estados miembros podrán eximir, de manera transparente y no discriminatoria, de la aplicación de del presente Reglamento a los servicios regulares nacionales. Tales exenciones podrán concederse por un período no superior a cinco años, que podrá renovarse dos veces.

6. Los Estados miembros podrán eximir, de manera transparente y no discriminatoria, de la aplicación de del presente Reglamento, por un período máximo de cinco años, a los servicios regulares particulares, por realizarse una parte significativa del servicio regular, incluida por lo menos una parada programada, fuera de la Unión. Tales exenciones podrán renovarse.

7. Los Estados miembros informarán a la Comisión de las exenciones de los distintos tipos de servicios concedidas de conformidad con los apartados 4, 5 y 6. La Comisión adoptará las medidas apropiadas si se considera que alguna exención no se ajusta a lo previsto en el presente artículo. A más tardar el ... (*), la Comisión presentará al Parlamento Europeo y al Consejo un informe sobre las exenciones concedidas de conformidad con los apartados 4, 5 y 6.

8. Ninguna disposición del presente Reglamento se entenderá constitutiva de requisitos técnicos que impongan obligaciones a

los transportistas ni a las entidades de gestión de las estaciones para modificar o para sustituir autobuses o autocares o infraestructura o equipos en las paradas o estaciones de autobús.

Artículo 3

Definiciones

A los efectos del presente Reglamento se aplicarán las siguientes definiciones:

- a) «servicios regulares»: servicios que efectúan el transporte de viajeros en autobús o autocar con una frecuencia y un itinerario determinados, recogiendo y depositando viajeros en paradas previamente fijadas;
- b) «servicios regulares especiales»: aquellos servicios regulares, cualquiera que sea su organizador, que aseguren el transporte en autobús o autocar de determinadas categorías de viajeros con exclusión de otros;
- c) «transportes por cuenta propia»: los transportes en autobús o autocar realizados con fines no comerciales ni lucrativos, por una persona física o jurídica, en los que:
 - la actividad de transporte solo sea una actividad accesoria de la persona física o jurídica, y
 - los vehículos utilizados sean propiedad de la persona física o jurídica o hayan sido comprados a plazos por ella o estén sujetos a un contrato de arrendamiento a largo plazo y sean conducidos por un miembro del personal de esa persona física o jurídica o por la propia persona física o por personal empleado por la empresa o puesto a disposición de la misma mediante obligación contractual;
- d) «servicios discrecionales»: los servicios no incluidos en la definición de servicios regulares y cuya principal característica es el transporte en autobús o autocar de grupos de viajeros formados por encargo del cliente o a iniciativa del propio transportista;
- e) «contrato de transporte»: contrato de transporte entre un transportista, y un viajero para la prestación de uno o más servicios regulares o discrecionales;
- f) «billete»: documento válido u otra prueba de un contrato de transporte;
- g) «transportista»: persona física o jurídica, distinta de un operador turístico o un proveedor de billetes, que ofrezca transporte mediante servicios regulares o discrecionales al público en general;
- h) «transportista ejecutor»: persona física o jurídica distinta del transportista y que efectúa, de hecho, la totalidad o parte del transporte;

(*) Cinco años después de la fecha de aplicación del presente Reglamento.

- i) «proveedor de billetes»: cualquier intermediario que celebre contratos de transporte por cuenta de un transportista;
- j) «agencia de viajes»: cualquier intermediario que actúe en nombre de un viajero para la celebración de contratos de transporte;
- k) «operador turístico»: organizador o detallista, distinto del transportista, según las definiciones del artículo 2, apartados 2 y 3, de la Directiva 90/314/CEE;
- l) «persona con discapacidad o persona con movilidad reducida»: persona cuya movilidad al utilizar el transporte se vea reducida debido a una discapacidad física (sensorial o locomotriz, permanente o temporal), a una discapacidad o deficiencia intelectual, o a cualquier otra causa de discapacidad, o debido a la edad, y cuya situación requiera una atención adecuada y una adaptación a sus necesidades particulares de los servicios ofrecidos a todos los viajeros;
- m) «condiciones de acceso»: normas, directrices e información pertinentes sobre la accesibilidad de los autobuses y/o de estaciones determinadas, incluidas sus instalaciones, para personas con discapacidad o personas con movilidad reducida;
- n) «reserva»: toda reserva de un asiento a bordo de un autobús o autocar para un servicio regular a una hora de salida específica;
- o) «estación»: una estación dotada de personal donde, según la ruta determinada, está programada la parada de un servicio regular para el embarque o desembarque de viajeros, y equipada con instalaciones como las destinadas a la facturación, salas de espera o ventanillas para la venta de billetes;
- p) «parada»: cualquier punto, distinto de una estación, donde, según la ruta determinada, está programada la parada de un servicio regular para el embarque o desembarque de viajeros;
- q) «gestor de la estación»: entidad organizativa de un Estado miembro responsable de gestionar una estación determinada;
- r) «cancelación»: la no realización de un servicio regular previamente programado;
- s) «retraso»: diferencia entre la hora programada para la salida de un servicio regular según el horario publicado y la hora de salida real.

Artículo 4

Billetes y condiciones contractuales no discriminatorias

- Los transportistas emitirán un billete al viajero, a menos que otros documentos concedan el derecho al transporte. Los billetes podrán emitirse en formato electrónico.
- Sin perjuicio de las tarifas sociales, las condiciones contractuales y las tarifas aplicadas por los transportistas se ofrece-

rán al público en general sin discriminación directa ni indirecta por razones de nacionalidad del cliente final o del lugar de establecimiento de los transportistas o de los proveedores de billetes en la Unión.

Artículo 5

Otras partes ejecutantes

- Si el cumplimiento de las obligaciones que se derivan del presente Reglamento ha sido confiado a un transportista ejecutor, proveedor de billetes o a cualquier otra persona, el transportista, la agencia de viajes, el operador turístico o el gestor de la estación que haya delegado tales obligaciones serán, no obstante, responsables de las acciones y omisiones de dicha parte ejecutante.

- Además, la parte a la que el transportista, la agencia de viajes, el operador turístico o el gestor de la estación hayan encomendado el cumplimiento de una obligación estará sujeta a lo dispuesto en el presente Reglamento en lo que se refiere a la obligación encomendada.

Artículo 6

Inadmisibilidad de las exenciones

- Las obligaciones respecto de los viajeros derivadas del presente Reglamento no podrán ser objeto de limitación o exención mediante, en particular, la introducción de excepciones o cláusulas restrictivas en el contrato de transporte.

- Los transportistas podrán ofrecer condiciones contractuales más favorables para los viajeros que las establecidas en el presente Reglamento.

CAPÍTULO II

INDEMNIZACIÓN Y ASISTENCIA EN CASO DE ACCIDENTES

Artículo 7

Fallecimiento o lesiones personales de los viajeros y pérdida o daño del equipaje

- Los viajeros, de conformidad con el Derecho nacional vigente, tendrán derecho a una indemnización por fallecimiento o lesiones personales, así como por la pérdida o daño del equipaje, debidos a accidentes resultantes del uso del autobús o autocar. En caso de fallecimiento de un viajero, este derecho se aplicará como mínimo a las personas con las que éste tuviera o hubiera tenido en el futuro una obligación de alimentos.

- El importe de la indemnización se calculará de conformidad con el Derecho nacional vigente. El límite máximo establecido por el Derecho nacional a la indemnización por fallecimiento y lesiones personales o por la pérdida o daño del equipaje para cada ocasión no será inferior a:

- 220 000 EUR por viajero;

b) respecto a los servicios urbanos, suburbanos y regionales, tanto regulares como discrecionales, 500 EUR por pieza de equipaje y para todos los demás servicios regulares o discrecionales, 1 200 EUR por pieza de equipaje. En caso de daños a una silla de ruedas, demás equipo de movilidad o dispositivos de asistencia, el importe de la indemnización equivaldrá siempre al coste de la sustitución o reparación del equipo perdido o dañado.

Artículo 8

Necesidades prácticas inmediatas de los viajeros

En caso de accidente resultante del uso del autobús o autocar, el transportista proporcionará una asistencia adecuada a los viajeros para sus necesidades prácticas inmediatas tras el accidente. En ningún caso constituirá la asistencia reconocimiento de responsabilidad.

CAPÍTULO III

DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y LAS PERSONAS CON MOVILIDAD REDUCIDA

Artículo 9

Derecho al transporte

- Los transportistas, las agencias de viajes y los operadores turísticos no podrán negarse a aceptar una reserva de una persona, a emitir o a proporcionarle de otro modo un billete, o a embarcarla, por motivos de discapacidad o movilidad reducida.
- Las reservas y los billetes se ofrecerán a las personas con discapacidad o con movilidad reducida sin coste adicional alguno.

Artículo 10

Excepciones y condiciones especiales

- No obstante lo dispuesto en el artículo 9, apartado 1, los transportistas, las agencias de viajes y los operadores turísticos podrán negarse a aceptar una reserva de una persona, a emitir o a proporcionarle de otro modo un billete, o a embarcarla, por motivos de discapacidad o movilidad reducida:
 - a fin de dar cumplimiento a los requisitos de seguridad establecidos por el Derecho internacional, de la Unión o nacional, o para dar cumplimiento a los requisitos de salud y seguridad establecidos por las autoridades competentes;
 - cuando el diseño del vehículo o la infraestructura, incluidas las paradas y las estaciones de autobús, haga físicamente imposible el embarque, el desembarque o el traslado de la persona con discapacidad o movilidad reducida de manera segura y operativamente viable.
- En caso de negarse a aceptar una reserva o a emitir o proporcionar de otro modo un billete por los motivos mencionados en el apartado 1, los transportistas, las agencias de viajes y los operadores turísticos deberán hacer esfuerzos razonables para informar a la persona en cuestión sobre un servicio alternativo aceptable operado por el transportista.

3. Cuando a una persona con discapacidad o movilidad reducida que tenga una reserva o esté en posesión de un billete y cumpla los requisitos establecidos en el artículo 14, apartado 1, letra a), le sea, no obstante, denegado el embarque debido a su discapacidad o movilidad reducida, deberá ofrecérseles a la persona en cuestión y a cualquier persona acompañante con arreglo al apartado 4 del presente artículo la elección entre:

- el derecho al reembolso y, cuando proceda, un servicio de ida y vuelta gratuito al primer punto de salida, según se establezca en el contrato de transporte, en la primera ocasión que se presente; y
- excepto cuando no sea viable, la continuación del viaje o un recorrido alternativo utilizando servicios de transporte alternativos razonables para llegar al destino mencionado en el contrato de transporte.

La falta de notificación de conformidad con el artículo 14, apartado 1, letra a), no afectará al derecho a reembolso del importe abonado por el billete.

4. Si fuese absolutamente necesario, y bajo las mismas condiciones establecidas en el apartado 1, letra a), los transportistas, las agencias de viajes y los operadores turísticos podrán exigir que las personas con discapacidad o con movilidad reducida vayan acompañadas por otra persona capaz de prestarles la asistencia requerida por las personas con discapacidad o con movilidad reducida. Esta persona acompañante será transportada gratuitamente y, de ser viable, se la sentará al lado de la persona con discapacidad o con movilidad reducida.

5. Cuando un transportista, una agencia de viajes o un operador turístico apliquen el apartado 1, informarán inmediatamente a la persona con discapacidad o movilidad reducida de las razones correspondientes y, si así lo solicitase la persona en cuestión, le informarán por escrito en el plazo de cinco días hábiles tras dicha solicitud.

Artículo 11

Accesibilidad e información

- En cooperación con las organizaciones representativas de las personas con discapacidad o de las personas con movilidad reducida, los transportistas y los gestores de las estaciones, en su caso a través de sus organizaciones, establecerán o dispondrán condiciones de acceso no discriminatorio aplicables al transporte de personas con discapacidad y personas con movilidad reducida.
- Los transportistas y los gestores de las estaciones harán públicas las condiciones de acceso previstas en el apartado 1 en soporte material o a través de Internet, en las mismas lenguas en que la información suele ponerse a disposición de todos los viajeros.
- Los operadores turísticos pondrán a disposición las condiciones de acceso previstas en el apartado 1 que sean aplicables a los viajes incluidos en los viajes combinados, las vacaciones combinadas y los circuitos combinados que organizan, venden u ofrecen para la venta.

4. La información sobre las condiciones de acceso mencionadas en los apartados 2 y 3 se distribuirá en soporte material a petición del viajero.

5. Los transportistas, las agencias de viajes y los operadores turísticos garantizarán que toda la información general pertinente relativa al viaje y a las condiciones de transporte esté disponible en formatos adecuados y accesibles para las personas con discapacidad o con movilidad reducida, incluyendo, en caso pertinente, las reservas y la información en línea. A petición del viajero la información se distribuirá en soporte material.

Artículo 12

Designación de las estaciones

Los Estados miembros designarán las estaciones de autobuses y autocares donde debe proporcionarse asistencia a las personas con discapacidad o con movilidad reducida. Los Estados miembros informarán a la Comisión al respecto. La Comisión pondrá a disposición en Internet una lista de las estaciones de autobús y autocar designadas.

Artículo 13

Derecho de asistencia en las estaciones designadas y en los autobuses y autocares

1. Con sujeción a las condiciones de acceso establecidas en el artículo 11, apartado 1, y en sus respectivos ámbitos de competencia, los transportistas y los gestores de las estaciones prestarán, en las estaciones designadas por los Estados miembros, asistencia gratuita a las personas con discapacidad y a las personas con movilidad reducida, según se especifica en el anexo I, parte a).

2. Con sujeción a las condiciones de acceso establecidas en el artículo 11, apartado 1, los transportistas prestarán, en los autobuses y los autocares, asistencia gratuita a las personas con discapacidad y a las personas con movilidad reducida según se especifica en el anexo I, parte b).

Artículo 14

Condiciones para la prestación de asistencia

1. Los transportistas y los gestores de las estaciones cooperarán para prestar asistencia a las personas con discapacidad o con movilidad reducida a condición de que:

- a) la necesidad de dicha asistencia se notifique a los transportistas, los gestores de estaciones, las agencias de viajes o los operadores turísticos con una antelación mínima de dos días hábiles, y
- b) las personas de que se trate se presenten en el punto designado:
 - i) a una hora fijada previamente por el transportista, que no será anterior a la hora de salida publicada en más de 60 minutos, o
 - ii) si no se ha fijado hora alguna, como mínimo 30 minutos antes de la hora de salida publicada.

2. Además de lo establecido en el apartado 1, las personas con discapacidad o las personas con movilidad reducida notifi-

carán al transportista, a la agencia de viajes o al operador turístico en el momento de la reserva o de la compra anticipada del billete sus necesidades específicas en relación con los asientos, siempre que en ese momento la necesidad sea conocida.

3. Los transportistas, los gestores de estaciones, las agencias de viajes y los operadores turísticos adoptarán las medidas necesarias para facilitar la recepción de las notificaciones de necesidad de asistencia hechas por las personas con discapacidad o con movilidad reducida. Esta obligación se aplicará a todas las estaciones designadas y a sus puntos de venta, incluidas la venta telefónica y la venta por Internet.

4. Si no se efectuara la correspondiente notificación de acuerdo con el apartado 1, letra a), y el apartado 2, los transportistas, los gestores de las estaciones, las agencias de viajes y los operadores turísticos harán todos los esfuerzos razonables para garantizar la prestación de asistencia de forma que las personas con discapacidad o con movilidad reducida puedan embarcar en los servicios de transporte de salida, hacer los transbordos necesarios y desembarcar de los servicios de transporte de llegada para los que han adquirido billete.

5. Los gestores de las estaciones designarán un punto dentro o fuera de la estación donde las personas con discapacidad o con movilidad reducida puedan comunicar su llegada y solicitar asistencia. El punto estará claramente señalado y ofrecerá en formatos accesibles información básica sobre la estación y la asistencia disponible.

Artículo 15

Transmisión de la información a terceros

Si los agentes de viajes u operadores turísticos reciben una notificación en el sentido que se menciona en el artículo 14, apartado 1, letra a), transmitirán lo antes posible, dentro de sus horas habituales de oficina, la información a los transportistas o al gestor de la estación.

Artículo 16

Formación

1. Los transportistas y, cuando proceda, los gestores de las estaciones, establecerán procedimientos de formación en materia de discapacidades, con inclusión de instrucciones, y garantizarán que:

- a) el personal, excluidos los conductores pero incluidos los empleados de cualquiera otra parte ejecutora, que preste asistencia directa a las personas con discapacidad o con movilidad reducida, reciba formación o instrucción según se indica en el anexo II, partes a) y b); y
- b) el personal, incluidos los conductores, que tenga trato directo con los viajeros o con cuestiones relacionadas con ellos, reciba formación o instrucción según se indica en el anexo II, parte a).

2. Los Estados miembros podrán conceder una exención por un período máximo de dos años a partir del ... (*), respecto de la aplicación del apartado 1, letra b), por lo que se refiere a la formación de los conductores.

(*) La fecha de aplicación del presente Reglamento.

*Artículo 17***Indemnizaciones relacionadas con las sillas de ruedas y otros equipos de movilidad**

1. Los transportistas y los gestores de las estaciones serán responsables de las pérdidas de sillas de ruedas, otros equipos de ayuda a la movilidad o dispositivos de asistencia y de los daños causados a ellos, resultantes de la prestación de asistencia. Las pérdidas o daños las indemnizará el transportista o el gestor de la estación responsable de ellos.
2. La indemnización a que se refiere el apartado 1 será igual al coste de sustitución o reparación del equipo u objetos perdidos o dañados.
3. En caso necesario, se harán los esfuerzos necesarios para poner temporalmente a disposición de los interesados equipos o dispositivos sustitutivos. Las sillas de ruedas, los demás equipos de ayuda a la movilidad o dispositivos de asistencia tendrán, en la medida de lo posible, características técnicas y funcionales similares a los perdidos o dañados.

*Artículo 18***Exenciones**

1. Sin perjuicio del artículo 2, apartado 4, los Estados miembros podrán eximir a los servicios regulares nacionales de la aplicación de algunas o todas las disposiciones del presente capítulo, siempre y cuando garanticen que el nivel de protección de las personas con discapacidad y de las personas con movilidad reducida que ofrece su Derecho nacional es al menos el mismo que el que ofrece el presente Reglamento.
2. Los Estados miembros informarán a la Comisión de las exenciones concedidas según el apartado 1. La Comisión tomará las medidas apropiadas si se considerase que dichas exenciones no se ajustan a las disposiciones del presente artículo. A más tardar el ... (*), la Comisión presentará al Parlamento Europeo y al Consejo un informe sobre las exenciones concedidas de acuerdo con el apartado 1.

CAPÍTULO IV

DERECHOS DE LOS VIAJEROS EN CASO DE CANCELACIÓN O RETRASO*Artículo 19***Continuación, recorrido alternativo y reembolso**

1. Cuando un transportista tenga razones para suponer que un servicio regular se vaya a cancelar o a tener un retraso de más de 120 minutos en su salida desde una estación, le ofrecerá de inmediato al viajero elegir entre:
 - a) continuación o recorrido alternativo hasta el destino final en la primera ocasión posible, en condiciones comparables a las estipuladas en el contrato de transporte;
 - b) reembolso del precio del billete y, si procede, un servicio de ida y vuelta gratuito en autobús o autocar en la primera

(*) Cinco años después de la fecha de aplicación del presente Reglamento.

ocasión posible, desde el primer punto de partida mencionado en el contrato de transporte.

2. Cuando un servicio regular se cancele o se retrase más de 120 minutos en su salida desde una parada de autobús, el viajero tendrá derecho a que el transportista se haga cargo de esa continuación, recorrido alternativo o reembolso.
3. El pago del reembolso establecido en el apartado 1, letra b), y el apartado 2 se efectuará en los 14 días siguientes al ofrecimiento o a la recepción de la solicitud. El pago cubrirá el coste total del billete, al precio que se haya pagado, de la parte o partes del viaje que no se hayan hecho y de la parte o partes ya hechas si el viaje no sirve ya a los fines del plan de viaje original del viajero. Para los viajeros que estén en posesión de pases de viaje o de abonos de temporada, el pago será equivalente a la parte proporcional del coste completo del pase o abono. El reembolso se pagará en dinero, a no ser que el viajero acepte otra forma de reembolso.

*Artículo 20***Información**

1. En caso de cancelación o retraso en la salida de un servicio regular, el transportista o, según proceda, el gestor de la estación informarán de la situación a los viajeros que salgan de las estaciones, lo antes posible y en cualquier caso a más tardar 30 minutos después de la hora de salida programada, así como de la hora estimada de salida en cuanto se disponga de esa información.
2. En caso de que los viajeros pierdan una conexión, prevista en el horario, debido a una cancelación o retraso, el transportista o, según proceda, el gestor de la estación, harán esfuerzos razonables para informarles sobre las conexiones alternativas.
3. El transportista o, según proceda, el gestor de la estación, velarán por que las personas con discapacidad o con movilidad reducida reciban en formato accesible la información exigida en los apartados 1 y 2.

*Artículo 21***Asistencia en caso de cancelación o retraso en la salida**

Para un viaje de una duración prevista de más de tres horas, el transportista, en caso de cancelación o retraso en la salida de la estación de más de dos horas, ofrecerá al viajero gratuitamente:

- a) aperitivos, comidas o refrigerios razonablemente relacionados con el tiempo de espera o retraso, siempre que se disponga de ellos en el autobús o la estación o puedan razonablemente proveerse;
- b) asistencia para encontrar un hotel u otro tipo de alojamiento, así como asistencia para organizar el traslado entre la estación y el lugar de alojamiento cuando sea necesaria una estancia de una o más noches.

Al aplicar el presente artículo, el transportista prestará atención especial a las necesidades de las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida y de toda persona acompañante.

Artículo 22

Otras reclamaciones

Ninguna disposición contenida en el presente capítulo impedirá a los viajeros, según el Derecho nacional, solicitar ante los órganos jurisdiccionales nacionales indemnizaciones por los daños y perjuicios resultantes de la cancelación o el retraso de los servicios regulares.

CAPÍTULO V

NORMAS GENERALES SOBRE INFORMACIÓN Y RECLAMACIONES

Artículo 23

Derecho a información sobre el viaje

Los transportistas y los gestores de las estaciones, dentro de sus respectivos ámbitos de competencia, suministrarán a los viajeros información adecuada durante el conjunto de su viaje. De ser factible, esa información se proporcionará en formatos accesibles previa petición.

Artículo 24

Información sobre los derechos de los viajeros

1. Los transportistas y los gestores de las estaciones, dentro de sus respectivos ámbitos de competencia, velarán por que los viajeros reciban información adecuada y exhaustiva sobre los derechos que les otorga el presente Reglamento a más tardar en el momento de la salida. La información se suministrará en las estaciones y, cuando sea posible, en Internet. La información se facilitará en formato accesible cuando así lo soliciten las personas con discapacidad o con movilidad reducida. La información incluirá los datos necesarios para dirigirse al organismo u organismos de aplicación designados por los Estados miembros con arreglo al artículo 27, apartado 1.

2. Con objeto de cumplir con el requisito de información contemplado en el apartado 1, los transportistas y los gestores de las estaciones podrán usar un resumen de las disposiciones del presente Reglamento elaborado por la Comisión en todas las lenguas oficiales de las instituciones de la Unión Europea y puesto a su disposición.

Artículo 25

Reclamaciones

Los transportistas crearán o dispondrán de un sistema de tramitación de las reclamaciones relativas a los derechos y obligaciones establecidos en los artículos 4, 8 y 9 a 24.

Artículo 26

Presentación de reclamaciones

Si el viajero cubierto por el presente Reglamento desea presentar una reclamación contra el transportista respecto a lo establecido en los artículos 4, 8 y 9 a 24, la presentará en los tres meses siguientes a la fecha en que se haya prestado o hubiera debido prestar un servicio regular. En el mes siguiente a la recepción de la reclamación, el transportista notificará al viajero

que su reclamación se ha admitido, se ha desestimado o todavía se está estudiando. El plazo para proporcionar la respuesta definitiva no será superior a tres meses a partir de la fecha de recepción de la reclamación.

CAPÍTULO VI

APLICACIÓN Y ORGANISMOS DE APLICACIÓN NACIONALES

Artículo 27

Organismos de aplicación nacionales

1. Cada Estado miembro deberá designar uno o varios organismos, nuevos o existentes, responsables de la aplicación del presente Reglamento, por lo que se refiere a los servicios regulares desde puntos situados en su territorio y los servicios regulares desde un tercer país a esos puntos. Cada organismo adoptará las medidas necesarias para garantizar el cumplimiento del presente Reglamento.

Dichos organismos serán independientes de los transportistas, de los operadores turísticos y de los gestores de las terminales en lo relativo a su organización, sus decisiones de financiación, su estructura jurídica y su proceso de toma de decisiones.

2. Los Estados miembros notificarán a la Comisión el organismo u organismos de aplicación que designen conforme al presente artículo.

3. En caso de supuesta infracción del presente Reglamento, todo viajero podrá presentar una reclamación, de conformidad con el Derecho nacional, ante el organismo correspondiente designado con arreglo al apartado 1 o ante cualquier organismo competente designado por el Estado miembro.

Todo Estado miembro podrá decidir lo siguiente:

- que el viajero, como primera medida, presente al transportista una reclamación relativa a los artículos 4, 8 y 9 a 24; y/o
- que el organismo de aplicación nacional o cualquier otro organismo competente designado por el Estado miembro actúe como organismo de apelación en relación con las reclamaciones no resueltas de conformidad con el artículo 26.

Artículo 28

Informe sobre la aplicación

A más tardar el 1 de junio de ... (*), y posteriormente cada dos años, los organismos de aplicación designados con arreglo al artículo 27, apartado 1, publicarán un informe sobre su actividad en los dos años naturales anteriores, que contendrá, en particular, una descripción de las medidas adoptadas para aplicar las disposiciones del presente Reglamento y estadísticas sobre las reclamaciones y las sanciones aplicadas.

Artículo 29

Cooperación entre los organismos de aplicación

Los organismos de aplicación nacionales a que se refiere el artículo 27, apartado 1, intercambiarán, cuando proceda, información sobre sus actividades y sus principios y prácticas en materia de toma de decisiones. Para esa tarea, contarán con la asistencia de la Comisión.

(*). Dos años después de la fecha de aplicación del presente Reglamento.

*Artículo 30***Sanciones**

Los Estados miembros establecerán normas sobre las sanciones aplicables a las infracciones de las disposiciones del presente Reglamento y adoptarán todas las medidas necesarias para garantizar su aplicación. Las sanciones establecidas deberán ser efectivas, proporcionadas y disuasorias. A más tardar el ... (*), los Estados miembros notificarán a la Comisión dichas normas y medidas y le notificarán sin demora toda modificación posterior que las afecte.

CAPÍTULO VII

DISPOSICIONES FINALES*Artículo 31***Informe**

A más tardar el ... (**), la Comisión informará al Parlamento Europeo y al Consejo sobre el funcionamiento y los efectos del presente Reglamento. En caso necesario, se adjuntarán al informe las propuestas legislativas que apliquen con más detalle las disposiciones del presente Reglamento o las modifiquen.

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

...

*Artículo 32***Modificación del Reglamento (CE) nº 2006/2004**

En el anexo del Reglamento (CE) nº 2006/2004 se añade el punto siguiente:

«18. Reglamento (CE) nº .../2010 del Parlamento Europeo y del Consejo, de ..., sobre los derechos de los viajeros de autobús y autocar (*).

(*) DO ...».

*Artículo 33***Entrada en vigor**

El presente Reglamento entrará en vigor a los veinte días de su publicación en el *Diario Oficial de la Unión Europea*.

El presente Reglamento será aplicable a partir del ... (**).

*Artículo 34***Publicación**

El presente Reglamento se publicará en el *Diario Oficial de la Unión Europea*.

Por el Consejo

El Presidente

...

(*) La fecha de aplicación del presente Reglamento.

(**) Tres años después de la fecha de aplicación del presente Reglamento.

(***) Dos años después de la fecha publicación del presente Reglamento.

ANEXO I

Prestación de asistencia a las personas con discapacidad o con movilidad reducida**a) Asistencia en las estaciones designadas**

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

- comunicar su llegada a la estación y presentar su solicitud de asistencia en los puntos designados;
- desplazarse desde el punto designado al mostrador de facturación, la sala de espera y la zona de embarque;
- subir al vehículo mediante la utilización de ascensores, sillas de ruedas o asistencia de otro tipo en caso necesario;
- cargar su equipaje;
- recuperar su equipaje;
- apearse del vehículo;
- llevar un perro de asistencia en los autobuses o autocares;
- acceder a los asientos.

b) Asistencia a bordo

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

- recibir la información esencial sobre el viaje en formatos accesibles previa petición del pasajero;
 - embarcar/desembarcar durante los descansos del viaje si, aparte del conductor, hay personal a bordo.
-

ANEXO II

Formación en materia de discapacidades**a) Sensibilización sobre la problemática de la discapacidad**

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

- la sensibilización y el trato adecuado para con los viajeros con discapacidades físicas, sensoriales (auditivas y visuales), ocultas o de aprendizaje, que incluye la capacidad de distinguir entre las distintas capacidades de las personas cuya movilidad, orientación o comunicación pueda ser reducida;
- las barreras a que se enfrentan las personas con discapacidad o con movilidad reducida, incluidas las barreras mentales, las ambientales y físicas, y las organizativas;
- perros de asistencia reconocidos, incluidos su papel y sus necesidades;
- los métodos para abordar situaciones inesperadas;
- las técnicas de trato interpersonal y los métodos de comunicación con personas sordas o con discapacidad auditiva, con discapacidad visual, con dificultades de locución o con dificultades de aprendizaje;
- la manipulación cuidadosa de las sillas de ruedas y otros equipos de movilidad con objeto de evitar dañarlos (para todo el personal responsable de la manipulación de equipajes, si existiese).

b) Formación sobre asistencia a personas con discapacidad

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

- la forma de ayudar a los usuarios de sillas de ruedas a sentarse o levantarse de las mismas;
 - métodos de asistencia a las personas con discapacidad o con movilidad reducida que viajen con perros de asistencia reconocidos, incluidos el papel y las necesidades de éstos;
 - técnicas de acompañamiento de viajeros con discapacidades visuales y para el manejo y el transporte de perros de asistencia reconocidos;
 - conocimientos de los tipos de equipos de asistencia a las personas con discapacidad o con movilidad reducida y sobre su utilización;
 - el uso de los equipos de asistencia utilizados en el embarque y desembarque, y conocimientos de los procedimientos de asistencia adecuados para embarcar y desembarcar salvaguardando la seguridad y la dignidad de las personas con discapacidad o con movilidad reducida;
 - comprensión de la necesidad de asistencia fiable y profesional; sensibilización sobre la posibilidad de que determinados viajeros con discapacidad experimenten sentimientos de vulnerabilidad durante el viaje debido a su dependencia de la asistencia prestada;
 - conocimientos de primeros auxilios.
-

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS DEL CONSEJO

I. INTRODUCCIÓN

El 4 de diciembre de 2008, la Comisión presentó la propuesta de Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo sobre los derechos de los viajeros de autobús y autocar, por el que se modifica el Reglamento (CE) n° 2006/2004 sobre la cooperación entre las autoridades nacionales encargadas de la aplicación de la legislación de protección de los consumidores ⁽¹⁾.

El 23 de abril de 2009, el Parlamento Europeo votó su dictamen en primera lectura ⁽²⁾.

El 17 de diciembre de 2009, el Consejo logró un acuerdo político sobre el proyecto de Reglamento. Tras su formalización por los juristas lingüistas, el Consejo adoptó su posición en primera lectura el 11 de marzo de 2010, con arreglo al procedimiento legislativo ordinario establecido en el artículo 294 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea.

Durante sus trabajos, el Consejo tuvo en cuenta el dictamen del Comité Económico y Social Europeo. El Comité de las Regiones decidió no emitir dictamen.

II. ANÁLISIS DE LA POSICIÓN EN PRIMERA LECTURA

1) Consideraciones de carácter general

La propuesta de Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo sobre los derechos de los viajeros de autobús y autocar se inscribe en el objetivo general de la Unión Europea de garantizar la igualdad de trato de los viajeros, con independencia del modo de transporte en que hayan elegido viajar. Ya se ha adoptado legislación de la misma índole para los viajeros que se desplazan por vía aérea ⁽³⁾ o por ferrocarril ⁽⁴⁾. En ella se incluyen disposiciones sobre responsabilidad en caso de fallecimiento o lesiones personales de los viajeros, y de pérdida o daños sufridos por el equipaje, soluciones automáticas en caso de interrupción del viaje, disposiciones sobre el tratamiento de las reclamaciones y vías de recurso, información a los viajeros y otras iniciativas. Además, establece normas sobre información y asistencia a las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida.

Aunque el Consejo se mostró de acuerdo con la Comisión en lo que respecta al objetivo de la propuesta, su planteamiento implica adaptaciones fundamentales de la propuesta original. Varias de las disposiciones propuestas no se consideraron aceptables debido a que imponían cargas administrativas demasiado pesadas, con los consiguientes costes para los transportistas y las administraciones nacionales, sin aportar valor añadido para los viajeros que compensara estos inconvenientes. Para otras disposiciones se optó por una nueva redacción, teniendo en cuenta las diferencias de legislación entre los Estados miembros, con el fin de evitar los conflictos entre esta propuesta de proyecto de Reglamento y la legislación nacional y europea vigente. Por último, otras disposiciones se modificaron con la intención de simplificar o clarificar el Reglamento.

El resultado de este planteamiento es que la posición del Consejo en primera lectura modifica, en cierta medida, la propuesta original de la Comisión pues introduce cambios en la redacción y suprime diversas disposiciones del texto. En este contexto, el Consejo rechazó todas las enmiendas presentadas en el dictamen en primera lectura del Parlamento Europeo que se referían a las disposiciones suprimidas.

El Consejo pretende alcanzar una solución equilibrada que tenga en cuenta los derechos de los viajeros, junto con la necesidad de garantizar la viabilidad económica de las empresas de transporte por autobús y autocar, que constituyen un sector integrado en una proporción muy elevada por pequeñas y medianas empresas, razón por la cual, en su posición en primera lectura, el Consejo recogió la enmienda 3 del Parlamento Europeo.

⁽¹⁾ Doc. 16933/08.

⁽²⁾ A6-0250/2009.

⁽³⁾ 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, y el 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.

⁽⁴⁾ Reglamento (CE) n° 1371/2007 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de octubre de 2007, sobre los derechos y las obligaciones de los viajeros de ferrocarril, DO L 315 de 3.12.2007, p. 14.

2) Principales cuestiones normativas

i) *Ámbito de aplicación*

En la propuesta inicial de la Comisión, el Reglamento debía aplicarse en general al transporte de viajeros efectuado por empresas de autobuses y/o autocares de servicio regular. Sólo se permitía a los Estados miembros eximir a las empresas de transporte urbano, suburbano y regional cubiertas por contratos de servicio público en caso de que tales contratos garantizaran un nivel de derechos de los viajeros comparable al exigido en el Reglamento. Además, el Parlamento Europeo introdujo una enmienda que permitía a los Estados miembros excluir del ámbito de aplicación, respetando la citada condición, el transporte urbano y suburbano, pero no el regional.

El Consejo no pudo aceptar el ámbito de aplicación propuesto por la Comisión, ni las enmiendas al respecto del Parlamento Europeo (enmiendas 1, 2 y 81), por considerar que el transporte urbano, suburbano y regional pertenece al marco de la subsidiariedad.

La inclusión del transporte regional en el ámbito de aplicación, como proponía el Parlamento Europeo, podría plantear problemas tanto a los viajeros como al sector. En las grandes zonas urbanas, las empresas suelen explotar una red de transporte completa, que incluye servicios de autobús y de metro, así como de trenes de cercanías y tranvías. A menudo todos estos servicios tienen carácter urbano, suburbano y regional. Limitar la excepción únicamente a los servicios urbanos y suburbanos significaría que partes de dichas redes estarían sujetas a normas concebidas para la larga distancia. Las compañías que explotasen dichas redes tendrían que utilizar entonces, dentro de una misma red, varios sistemas de compensación, algunos de los cuales no se adecuan realmente a este tipo de transporte. Además, es algo que llevaría a confusión a los viajeros que viajen en dichas redes, puesto que tendrían dificultades para saber qué normas son efectivamente aplicables.

Además, puesto que en el Reglamento vigente sobre los derechos de los viajeros por ferrocarril existe la posibilidad de exención de los servicios ferroviarios regionales, el hecho de no contar con una disposición correspondiente en el Reglamento sobre los derechos de los viajeros de autobús podría distorsionar la competencia entre ambos sectores. Y los servicios de autobús y ferrocarril se utilizan a menudo uno respecto del otro como servicios alternativos.

Así pues, el Consejo no pudo aceptar las enmiendas del Parlamento Europeo relativas al ámbito de aplicación. Por este motivo, el Consejo propone que el proyecto de Reglamento se aplique a los viajeros que utilicen servicios regulares nacionales e internacionales, pero con la posibilidad de eximir a nivel nacional a los servicios regulares urbanos, suburbanos y regionales. Además, el Consejo añade una disposición que garantiza la aplicación de determinados derechos básicos a todos los servicios de autobuses y autocares sin excepción (a saber, condiciones contractuales y tarifas no discriminatorias y derecho al transporte para las personas con discapacidad o con movilidad reducida, así como las correspondientes exenciones).

Se autoriza a los Estados miembros a conceder, por un período no superior a cinco años que podrá renovarse dos veces, una exención respecto de la aplicación de las disposiciones de este Reglamento a los servicios regulares nacionales. Además, los Estados miembros están autorizados a conceder una exención, que podrá renovarse, a los servicios regulares particulares en los que una parte significativa de los mismos, incluida por lo menos una parada programada, se realiza fuera de la Unión Europea.

Asimismo, y en relación con el ámbito de aplicación, hay una disposición concreta que establece que los Estados miembros que puedan garantizar que el nivel de protección de las personas con discapacidad y de las personas con movilidad reducida que ofrece su legislación nacional es al menos el mismo que el que ofrece el presente Reglamento, podrán mantener la totalidad de su legislación nacional.

ii) *Cambios en la infraestructura*

En cuanto a las infraestructuras, el Consejo está dispuesto a alentar y apoyar cualquier iniciativa que se refiera a nuevos equipos e infraestructuras, que habrán de adquirirse o construirse teniendo presentes las necesidades de las personas discapacitadas y las personas con movilidad reducida, como se indica claramente en un considerando. No obstante, el presente Reglamento se inserta en el marco de la legislación sobre la protección de los consumidores y no puede incluir, por lo tanto, obligaciones respecto de requisitos técnicos orientados a que los transportistas modifiquen o sustituyan vehículos o infraestructuras y equipos en las estaciones. Por esta razón, no se pudo aceptar ninguna de las enmiendas del Parlamento Europeo relativas a cambios en las infraestructuras (enmiendas 6 a 10).

iii) *Indemnización y asistencia en caso de accidentes*

La propuesta de la Comisión establece las normas sobre la responsabilidad de las empresas de autobuses y/o autocares respecto de los viajeros y sus equipajes. Los viajeros se beneficiarían de las normas armonizadas sobre la responsabilidad de las empresas de autobuses y autocares. Para cualquier daño hasta una cantidad de 220 000 euros, la empresa de autobuses y/o autocares tiene la responsabilidad objetiva, es decir, no puede verse exonerada de responsabilidad demostrando que el accidente no se produjo por su culpa. Para los daños que rebasen los 220 000 euros, la responsabilidad estaría basada en la culpa, pero sería ilimitada. Los viajeros que sufran un accidente tendrán derecho a recibir anticipos para hacer frente a las dificultades económicas que ellos o sus familias puedan sufrir como consecuencia de fallecimiento o lesiones.

Sin embargo, los sistemas de responsabilidad en vigor en los Estados miembros son muy diferentes por lo que se refiere a la base de la responsabilidad (responsabilidad objetiva ilimitada, responsabilidad objetiva con excepciones en caso de fuerza mayor y responsabilidad basada en la culpa), y no resulta posible conciliarlos. Además, la legislación de los diversos Estados miembros se basa en parte en la Directiva 2009/103/CE, relativa al seguro de la responsabilidad civil que resulta de la circulación de vehículos automóviles, así como al control de la obligación de asegurar esta responsabilidad (la «Directiva de seguros de automóvil»), y en parte en la legislación nacional que va más allá de la legislación de la UE. Esos textos ya regulan la responsabilidad por lo que respecta a los viajeros de autobús y resulta fundamental evitar conflictos entre la presente propuesta y la mencionada «Directiva sobre el seguro de automóviles».

Por consiguiente, el Consejo adoptó un planteamiento basado en el sistema existente, añadiendo al mismo tiempo algunos elementos básicos de armonización. Se propone un umbral mínimo por viajero y por pieza de equipaje: 220 000 euros por viajero en caso de fallecimiento o lesiones. En caso de pérdida del equipaje o de que el equipaje sufra daños, 500 euros cuando se trate de servicios urbanos, suburbanos y regionales y 1 200 euros en el caso de otros servicios regulares. Esta propuesta alinearía la compensación por equipaje con las disposiciones correspondientes del «Reglamento ferroviario», teniendo en cuenta las especificidades del transporte urbano, suburbano y regional. Por lo que se refiere a las sillas de ruedas, otros equipos de ayuda a la movilidad o dispositivos de asistencia, el texto del Consejo prevé que siempre se compensen íntegramente, en lugar de tratarlos como equipaje ordinario, incluso cuando el daño se haya producido durante la prestación de asistencia (según el espíritu de la enmienda 46 del Parlamento Europeo).

Por último, se ha adaptado el texto para prever la asistencia con respecto a las necesidades prácticas inmediatas de los viajeros tras un accidente. La «Directiva sobre el seguro de automóviles» no contiene ninguna disposición de este tipo, aunque ello representa un beneficio real para los viajeros de autobús, sin incrementar significativamente la carga administrativa de las empresas de autobuses o autocares.

Es estas circunstancias, el Consejo no podía aceptar el planteamiento propuesto por la Comisión ni las enmiendas del Parlamento Europeo relativas a las responsabilidades (enmiendas 18-24).

iv) *Derechos de las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida*

El Consejo respalda sin ningún tipo de reservas el objetivo de la Comisión de garantizar que las personas con discapacidad y con movilidad reducida tengan un acceso no discriminatorio al transporte en autobús y autocar. Por ello, el Consejo sigue estrechamente la propuesta de la Comisión, aunque modificando algunas disposiciones para hacerlas viables, e introduciendo una serie de simplificaciones y aclaraciones. En lo que se refiere a este capítulo, el Consejo integró en su texto varias enmiendas del Parlamento, ya sea íntegramente, en parte o en cuanto al fondo.

En cuanto a las excepciones al derecho al transporte, la Comisión había propuesto que se pudiera negar el transporte a una persona con discapacidad por causa de los requisitos de seguridad o del tamaño del vehículo. El Consejo ha introducido una serie de mejoras, aludiendo al «diseño» del vehículo en vez de a su «tamaño», con lo que integra en lo esencial o en cuanto al fondo las enmiendas 26 y 27 del Parlamento. Además, el Consejo también ha aceptado la enmienda 73 sobre las opciones que se han de ofrecer a la persona con discapacidad o con movilidad reducida en caso de que se le deniegue el embarque.

Con arreglo a la primera propuesta, el transportista podría exigir a la persona con discapacidad o con movilidad reducida ir acompañada de otra persona que pueda prestarle asistencia. En la posición del Consejo en primera lectura, si el transportista impone esta exigencia para el servicio a un viajero, la persona acompañante debe ser transportada gratuitamente y, a ser posible, ir sentada junto a la persona con discapacidad o con movilidad reducida. Esta disposición integra el fondo de la enmienda 29 del Parlamento Europeo.

El texto de la primera lectura del Consejo establece condiciones de acceso no discriminatorias y la obligación de hacerlas públicas en un formato apropiado para las personas con discapacidad y con movilidad reducida, con lo que se aceptan, total o parcialmente, las enmiendas 31 y 32 del Parlamento. Además, la Comisión publicará en Internet una lista de las estaciones de autobuses y autocares designadas por los Estados miembros que cuentan con asistencia a las personas con discapacidad y con movilidad reducida, como prevé la enmienda 36 del Parlamento.

En lo que se refiere a la asistencia a las personas con discapacidad o con movilidad reducida, ésta se prestará siempre que la persona interesada lo notifique al transportista o al operador de la estación, como mínimo con dos días laborables de antelación (la Comisión había propuesto 48 horas), y se presente en el punto designado al menos 60 minutos antes de la hora de salida anunciada. El Consejo no pudo aceptar, pues, la enmienda 39 en la que se propone un periodo más breve de 24 horas. Además, si el viajero tiene necesidades específicas de asiento, debe notificar al transportista dichas necesidades en el momento de la reserva, si en ese momento se conoce la necesidad. Este requisito adicional, introducido por el Consejo, permitirá al transportista hacer frente a las necesidades específicas y dar el mejor servicio posible a la persona interesada.

En cuanto a la asistencia a bordo, el Consejo ha reducido el ámbito de aplicación de la propuesta inicial de la Comisión. El texto del Consejo establece que ha de proporcionarse información en formatos accesibles así como asistencia para subir y bajar durante los descansos del viaje, aunque esto último sólo si hay personal a bordo aparte del conductor. Esto tiene en cuenta el hecho de que en la mayoría de los vehículos trabaja sólo el conductor, por lo que la prestación de asistencia durante el viaje repercutirá en las horas de trabajo del conductor y, por ende, en los requisitos de seguridad.

La asistencia a las personas con discapacidad y con movilidad reducida debe facilitarse gratuitamente en las estaciones dotadas con personal designadas por los Estados miembros, y el personal que preste asistencia directa a dichas personas deberá haber recibido la formación adecuada. El personal, incluidos los conductores, que tenga trato directo con los viajeros deberá recibir formación sobre sensibilización acerca de la problemática de la discapacidad.

v) *Derechos de los viajeros en caso de cancelación o retraso*

La propuesta de la Comisión establecía las obligaciones de las empresas de autobuses y/o autocares en caso de interrupción del viaje debido a cancelaciones de servicios o a retrasos. Las empresas debían pagar una compensación de hasta el 100 % del precio del billete, si las empresas no pudieran proporcionar servicios alternativos o la información establecida.

Aunque el Consejo apoya plenamente el principio de que los transportistas y operadores de las estaciones deben ocuparse de sus viajeros, ha modificado la propuesta de la Comisión para tener en cuenta la estructura específica del sector de autobuses y autocares. Se convino en un tratamiento distinto para los viajeros que emprenden viaje desde estaciones y para los que lo emprenden desde de una parada de autobús, dado que no es posible ni razonable prever, por ejemplo, el mismo grado de información sobre los retrasos en una parada que en una estación dotada con personal.

En caso de retraso superior a dos horas o de cancelación del viaje, el pasajero puede elegir entre proseguir el viaje en el mismo medio de transporte, o pedir ser transferido, o solicitar el reembolso del precio del billete (que deberá abonarse antes de que transcurran 14 días y, si procede, junto con un servicio de ida y vuelta gratuito). En caso de retraso superior a dos horas en un viaje que dure más de tres horas, el transportista estará obligado a ofrecer a los viajeros que salgan de la estación una comida o refrigerio, de acuerdo con el fondo de la enmienda 53 del Parlamento Europeo, pero no estará obligado a facilitar alojamiento, aunque sí a prestar asistencia para encontrar un alojamiento. No obstante, los viajeros de autobús y autocar no recibirán indemnizaciones suplementarias (que se sumen al precio del billete), como ocurre en el caso de los viajeros que utilizan el transporte ferroviario o marítimo. Por consiguiente, no se han mantenido las enmiendas del Parlamento Europeo referentes a la compensación y el alojamiento (enmiendas 49, 50, 51, 52, 54 y 55).

El Parlamento Europeo introdujo varias enmiendas sobre compensación y asistencia en caso de retrasos en la llegada y las correspondientes exenciones en caso de «*fuerza mayor*» (enmiendas 56 y 57), exonerando al transportista de responsabilidad en caso de daños causados por circunstancias ajenas a la explotación de los servicios y que no haya podido prevenir. El Consejo no asumió estas enmiendas, puesto que su texto no prevé disposiciones en materia de compensación en caso de retrasos en la llegada.

Estas compensaciones supondrían una responsabilidad adicional para la empresas de autobuses y autocares e impondrían una carga excesiva. Además, los conductores se sentirían presionados para cumplir el horario previsto a cualquier precio, lo que representaría un riesgo para la seguridad vial.

El Consejo no retuvo la enmienda 58, sobre la información en formato accesible para las personas con discapacidad y movilidad reducida.

vi) *Normas generales sobre información, tratamiento de las reclamaciones y organismos nacionales de ejecución*

Según la posición del Consejo en primera lectura, los transportistas y los gestores de las estaciones, dentro de sus respectivos ámbitos de competencia, facilitarán a los viajeros información adecuada a lo largo de todo el viaje, en un formato accesible siempre que sea posible. Asimismo, informarán a los viajeros de sus derechos de forma adecuada y comprensible, conforme al fondo de la enmienda 62 del Parlamento.

En cuanto a las reclamaciones, la propuesta de la Comisión contenía normas sobre el modo en que los transportistas deberían tramitarlas y, en particular, las importantes consecuencias jurídicas en caso de no responder a las reclamaciones.

El Consejo, aunque en principio estaba de acuerdo con la propuesta de la Comisión, introduce más flexibilidad en el sistema a fin de evitar consecuencias imprevistas para los ordenamientos jurídicos o las estructuras administrativas de los Estados miembros. En este contexto y con el fin de evitar nuevos trámites burocráticos, el Consejo no ha incorporado la enmienda 64 del Parlamento, en la que se establecía la obligación de las empresas de autobuses y autocares de publicar anualmente un informe detallado de las reclamaciones presentadas.

Además, el Parlamento propuso que los organismos nacionales de ejecución fueran independientes (enmienda 65). La posición del Consejo en primera lectura especifica con mayor claridad que estos organismos deben ser independientes de los transportistas, operadores turísticos y operadores de las estaciones.

vii) *Fecha de aplicación del Reglamento*

La Comisión había propuesto que el Reglamento entrase en vigor a los 20 días de su publicación en el *Diario Oficial de la Unión Europea* y tuviese pleno efecto un año después de esa fecha.

La posición del Consejo en primera lectura establece que el Reglamento será de aplicación a los dos años de su publicación, lo que recoge el fondo de la enmienda 69 del Parlamento Europeo.

3) **Otras enmiendas adoptadas por el Parlamento Europeo**

Otras enmiendas no incluidas en la posición del Consejo en primera lectura se refieren a:

- cambios en la definición de «contrato de transporte» (enmienda 13), «proveedor de billetes» (enmienda 14), «operador turístico» (enmienda 15) y «cancelación» (enmienda 16);
- la nueva definición de «formatos accesibles» propuesta (enmienda 17);
- la referencia a «las personas que no puedan viajar sin asistencia por ser de edad avanzada o ser muy jóvenes» (enmienda 34);
- la asistencia adaptada a las necesidades individuales de las personas con discapacidad o con movilidad reducida (enmienda 35);

- la necesidad de garantizar que el pasajero reciba una confirmación de la notificación de sus necesidades de asistencia (enmienda 40);
- la indemnización concedida en virtud del Reglamento, que podrá deducirse de toda indemnización suplementaria concedida (enmienda 59);
- las sanciones aplicables a las infracciones al Reglamento, que podrían incluir el pago de una indemnización (enmienda 68);
- las enmiendas 70, 71 y 72, relacionadas con los anexos del Reglamento.

III. CONCLUSIÓN

Al establecer la presente posición en primera lectura, el Consejo ha tenido plenamente en cuenta la propuesta de la Comisión y el dictamen del Parlamento Europeo en primera lectura. Respecto a las enmiendas propuestas por el Parlamento Europeo, el Consejo señala que ya en la presente posición en primera lectura se ha incluido un número considerable de enmiendas, ya sea en cuanto al fondo, en parte o en su totalidad.
