

Martes 23 de octubre de 2012

Derechos de los pasajeros en todos los modos de transporte

P7_TA(2012)0371

Resolución del Parlamento Europeo, de 23 de octubre de 2012, sobre los derechos de los pasajeros en todos los modos de transporte (2012/2067(INI))

(2014/C 68 E/04)

El Parlamento Europeo,

- Visto el Título IV de la Tercera Parte del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea (TFUE) sobre la libre circulación de personas,
 - Vista la Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo y al Consejo titulada «Perspectiva europea sobre los pasajeros - Comunicación sobre los derechos de los pasajeros en todos los modos de transporte» (COM(2011)0898),
 - Visto el dictamen del Comité Económico y Social Europeo de 23 de mayo de 2012 ⁽¹⁾,
 - Vista la Convención de las Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con discapacidad,
 - Vista su Resolución de 25 de noviembre de 2009 sobre la compensación destinada a los pasajeros en caso de quiebra de una compañía aérea ⁽²⁾,
 - Vista su Resolución de 25 de octubre de 2011 sobre la movilidad y la inclusión de las personas con discapacidad y la Estrategia Europea sobre Discapacidad 2010-2020 ⁽³⁾,
 - Vista su Resolución de 29 de marzo de 2012 sobre el funcionamiento y la aplicación de los derechos adquiridos de los usuarios de los transportes aéreos ⁽⁴⁾,
 - Visto el artículo 48 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 (A7-0287/2012),
- A. Considerando que, a partir de los objetivos pertinentes fijados en el Libro Blanco de la Comisión del año 2001, se ha desarrollado un paquete completo de derechos de los pasajeros de la UE para todos los modos de transporte (aéreo, ferroviario, por vías navegables y por carretera), que garantiza a los pasajeros un nivel mínimo de protección y, al mismo tiempo, ayuda a crear condiciones de competencia equitativas para los transportistas;
- B. Considerando, sin embargo, que algunos de estos derechos de los pasajeros siguen sin haber sido aplicados completamente por todos los transportistas y que no todas las autoridades nacionales controlan de manera armonizada ni imponen adecuadamente su observancia; considerando que algunos de los reglamentos existentes no han aportado claridades acerca de los derechos de los pasajeros y de las responsabilidades de los proveedores de servicios y, por lo tanto, deben ser revisados; considerando asimismo que los pasajeros no están bien informados acerca de sus derechos y de la calidad de servicio que pueden esperar, y que con frecuencia les resulta difícil presentar sus reclamaciones y conseguir que se satisfagan;
- C. Considerando que esta valoración queda confirmada también por una encuesta que ha llevado a cabo el ponente entre los diputados y funcionarios del Parlamento Europeo;

⁽¹⁾ DO C 229 de 31.7.2012, p. 122.

⁽²⁾ DO C 285 E de 21.10.2010, p. 42.

⁽³⁾ Textos Aprobados, P7_TA(2011)0453.

⁽⁴⁾ Textos Aprobados, P7_TA(2012)0099.

Martes 23 de octubre de 2012

- D. Considerando que la Comisión, con su última Comunicación y otras iniciativas recientes (revisión de los derechos para los usuarios de los transportes aéreos, Reglamento (CE) n° 261/2004; viajes combinados, Directiva 90/314/CEE), contribuirá a clarificar y fortalecer los derechos de los consumidores en todos los sectores del transporte;
- E. Considerando que debe prestarse atención con miras a evitar una burocracia excesiva para los pequeños operadores de autobuses en ámbitos rurales, que a menudo prestan un servicio valioso a la comunidad en zonas aisladas;
- F. Considerando que resulta fundamental lograr un equilibrio entre la necesidad de dotar de derechos a los pasajeros en los servicios de autobuses rurales y, al mismo tiempo, garantizar que la carga no sea tan pesada como para que tales servicios dejen de ser viables en el futuro;
- G. Considerando que en el artículo 169 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea (TFUE) y en el artículo 38 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea se garantiza un elevado nivel de protección del consumidor;
- H. Considerando que sigue existiendo un problema con la transparencia de los precios para los consumidores que reservan billetes a través de Internet;

Marco general

1. Apoya la intención de la Comisión de reforzar la aplicación de las normas actuales relativas a los derechos de los pasajeros y de mejorarlas en caso necesario; y acoge con satisfacción la presente Comunicación como una visión de conjunto necesaria sobre lo que ya se ha logrado;
2. Hace hincapié en que los usuarios de los transportes no solo tienen derechos sino también responsabilidades, y que cumplirlas contribuye a que todo funcione de manera segura y fluida, para ellos y otros pasajeros, antes, durante y después del viaje;
3. Considera que los criterios comunes (no discriminación, igualdad de trato, accesibilidad física y telemática, cumplimiento de los requisitos de «diseño para todos», cumplimiento del contrato de transporte, información exacta, oportuna y accesible antes, durante y después del viaje, asistencia inmediata y proporcionada en caso de problemas y posibilidad de compensación), junto con los diez derechos específicos de los pasajeros que la Comisión ha expuesto en su Comunicación, corresponden a los derechos principales en todos los modos de transporte y constituyen una base sólida para establecer una carta de los derechos de los pasajeros exigibles jurídicamente;
4. Observa que las condiciones previas de seguridad y protección, que incluyen tanto la seguridad técnica de los equipos de transporte como la seguridad física de los pasajeros, deben seguir teniendo prioridad;
5. Recomienda que la Comisión incluya en su lista de derechos de los pasajeros el derecho a unas normas mínimas de calidad por parte de los transportistas, y que se establezca una definición clara de tales normas;
6. Destaca la necesidad de que las próximas iniciativas de la Comisión Europea acerca de los derechos de los pasajeros aborden las carencias de los reglamentos fragmentados en vigor, esto es, la falta de una cadena de transporte sin interrupciones para todos los pasajeros en todos los modos de transporte; en las siguientes revisiones de las normas de la UE en materia de derechos de los pasajeros (en transporte aéreo, ferroviario, por vías navegables y por carretera), debe darse prioridad a la convergencia entre las cuatro legislaciones y deben introducirse las consiguientes modificaciones;
7. Pide a la Comisión que revise y supervise atentamente la aplicación de los reglamentos exhaustivos de manera que se eviten ambigüedades y malentendidos en relación con los derechos de los pasajeros y las responsabilidades de los proveedores de servicios;
8. considera, en concreto, que las definiciones de retraso y cancelación no deberían provocar ninguna distorsión entre los derechos aplicables en los distintos modos de transporte;

Martes 23 de octubre de 2012

9. Es consciente de que existen diferencias estructurales dentro de cada sector del transporte y que cualquier reglamento en materia de derechos de los pasajeros que comprenda todos los modos de transporte debe tenerlo en cuenta; reconoce que no es factible por el momento elaborar un reglamento de esta índole, pues aún no han entrado en vigor los reglamentos relativos a los derechos de los pasajeros por vías navegables y en autocar, a pesar de que deben ser el objetivo declarado a medio plazo; opina, no obstante, que es necesario un enfoque global para integrar todos los derechos de los pasajeros —entre otros los derechos de compensación, de reembolso y de información— en un marco legislativo común que establezca condiciones de competencia justa entre los distintos modos de transporte;

10. Pide, por tanto, a la Comisión que, en esta fase, elabore directrices para la aplicación y la transposición de estos derechos en todos los modos de transporte que no deberían ir dirigidas ni a armonizar la legislación ni a diluir los derechos de los pasajeros y que deberían reconocer las distintas exigencias de cada modo, además de los aspectos comunes a todos ellos;

11. Recomienda a la Comisión que elabore un Marco de Referencia Común (MRC) para la legislación relativa a los pasajeros, que contenga los principios, las definiciones y las normas tipo de la legislación en este ámbito para todos los modos de transporte a fin de constituir una base para una mayor consolidación de la legislación relativa a los pasajeros; por lo tanto, el MRC sobre pasajeros debería seguir el ejemplo del MRC sobre el Derecho contractual europeo;

12. Considera que los derechos de los pasajeros y los servicios de viajeros deben adaptarse a los cambios en los esquemas de desplazamiento, y llama la atención particularmente, en este contexto, sobre los nuevos retos que plantean los viajes intermodales y los sistemas de información y reserva asociados con estos para los pasajeros y para las empresas del sector; subraya la necesidad de adaptar los derechos de los pasajeros y las obligaciones de los operadores, entre otros en el ámbito de los viajes combinados ⁽¹⁾, a fin de reflejar la situación actual, y pide a la Comisión que presente rápidamente una propuesta revisada que resuelva, como prioridad, las carencias actuales que afectan al ámbito de aplicación de las normas, la venta en línea de viajes combinados y las cláusulas abusivas en los contratos;

13. Destaca la importancia para la Unión Europea de seguir ocupándose de los derechos de los pasajeros en los acuerdos bilaterales e internacionales para todos los modos de transporte a fin de mejorar la protección de los pasajeros más allá de las fronteras de la UE;

Información

14. Celebra la decisión de la Comisión de mantener su campaña de información sobre los derechos de los pasajeros hasta 2014; recomienda que las autoridades y los centros nacionales de protección de los consumidores y las agencias de viaje participen en la campaña, puesto que pueden desempeñar una valiosa labor de explicación sobre los derechos de los pasajeros (por ejemplo, mediante la difusión de material informativo en las agencias de viajes y a través de Internet); sostiene que, por el momento, la información clave, incluidos los derechos de los pasajeros y posiblemente las observaciones sobre el rendimiento de los operadores, debe ser accesible desde la misma fuente a fin de facilitar las consultas de los pasajeros; invita a las autoridades públicas, los centros nacionales de protección de los consumidores y las organizaciones que representan a todos los pasajeros a poner en marcha campañas similares;

15. Pide que la lista de los derechos comunes a todos los modos sea ampliamente difundida, en una forma concisa y en todas las lenguas oficiales de la UE;

16. Recuerda que un viaje es un contrato entre el prestador del servicio y el consumidor que puede adoptar varias formas; pide que el consumidor conozca todos los elementos de dicho contrato en el momento de su constitución y que toda modificación ulterior se ponga oportunamente en conocimiento de las partes contratantes; estima que este contrato debe contener información sobre los aspectos pertinentes del viaje, y sobre los derechos de los pasajeros en caso de problemas;

17. Pide a todos los operadores de transportes y a otros proveedores de servicios interesados que se esfuercen en mayor medida por facilitar información más completa a los pasajeros, particularmente en viajes transfronterizos; considera que dicha información debe ser fácilmente comprensible, precisa, completa y fácilmente accesible para todas las personas y estar disponible en distintos formatos en la lengua nacional y en inglés, y debe incluir detalles sobre sitios web pertinentes y aplicaciones para teléfonos inteligentes, además de direcciones postales a las que dirigir reclamaciones y los correspondientes formularios;

⁽¹⁾ 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).

Martes 23 de octubre de 2012

18. Pide asimismo que tales derechos se comuniquen a los viajeros de la misma manera con la que se les informa sobre sus obligaciones;
19. Destaca que los derechos y obligaciones de los pasajeros y de otras partes interesadas pertinentes (por ejemplo, operadores de transportes, administradores de infraestructuras, acompañantes de pasajeros con discapacidad), así como toda la información previa al viaje (incluidos los sitios web), los sistemas de reserva, la información de viaje en tiempo real y los servicios en línea, deben facilitarse a los pasajeros en formatos accesibles para personas con discapacidad o con movilidad reducida;
20. Pide a los transportistas que faciliten información sobre los derechos de los pasajeros en el billete del viaje, en especial los datos de contacto para obtener ayuda y asistencia;
21. Estima que, en caso de billetes combinados, debe facilitarse una información clara acerca de la responsabilidad de los transportistas, en caso de daños al equipaje durante el desplazamiento, sobre las distintas franquicias de equipaje, las compensaciones por retrasos y las normas entre transportistas, así como un transporte alternativo en caso de perturbación del viaje y pérdida de conexiones, incluido el transporte alternativo intermodal;
22. Acoge con satisfacción la nueva aplicación para teléfonos inteligentes facilitada por la Comisión, que ofrece información sobre los derechos de los pasajeros en varias lenguas y en un formato accesible a los pasajeros con discapacidad; pide a los Estados miembros y a los transportistas que impulsen el desarrollo y la utilización de tecnologías modernas similares (entre otras, SMS y las redes sociales, servicios de lenguaje de signos en vídeo y servicios de texto a fin de garantizar la inclusión de usuarios sordos, con problemas auditivos o con problemas del habla); pide a las autoridades públicas, a los organismos de protección del consumidor y a las organizaciones que representan los intereses de todos los pasajeros que pongan en marcha iniciativas similares; invita además a la Comisión a tener siempre en cuenta la situación de las personas de edad avanzada, que no siempre disponen de tecnologías modernas cuando viajan; opina asimismo que se debe estudiar la posibilidad de que Internet esté disponible gratuitamente en aeropuertos, estaciones y otros grandes puntos de partida a fin de permitir una utilización más completa del servicio;
23. Insta a la Comisión a que promueva la utilización de las nuevas tecnologías para todos los modos de transporte, aplicadas a la emisión de tarjetas de embarque que puedan ser conservadas, válidas y exhibidas mediante dispositivos electrónicos, con objeto de acelerar los procedimientos de embarque y mejorar la sostenibilidad del viaje desde un punto de vista ecológico;
24. Recomienda que se creen puntos de información y mostradores de ayuda dotados de personal suficiente y que sean accesibles físicamente y por vía telemática, con personal que disponga de la formación adecuada para responder a las necesidades de las personas con discapacidad o de movilidad reducida, en puntos visibles y centrales de espacios de partida y de llegada (aeropuertos, estaciones de tren, terminales de autobús y puertos) con miras a ofrecer una asistencia más completa a los viajeros en caso de incidencias individuales o colectivas en los desplazamientos y prestando especial atención a los viajeros que se desplazan con menores y a las personas con discapacidad o de movilidad reducida; señala que debe disponerse de personal debidamente formado que sea capaz de adoptar de inmediato decisiones sobre alternativas de trayecto o de reserva, ayudar en caso de pérdida, retraso o daño que afecte al equipaje y atender a las reclamaciones de compensación o reembolso; señala que en las estaciones de ferrocarril y autobús pequeñas y sin personal deben ofrecerse soluciones alternativas; por ejemplo, un número de teléfono o una página web de información;
25. Estima que todas las empresas de transporte deben facilitar asistencia telefónica accesible y eficaz para todos los pasajeros una vez reservado un viaje; esta asistencia debe facilitar información y propuestas alternativas en caso de perturbaciones y, en el caso del transporte aéreo, marítimo y ferroviario, su coste no debe superar en ningún caso el de una llamada local;
26. Considera que al adquirir billetes los pasajeros deben ser informados debidamente acerca de la posibilidad de sobrerreservas;
27. Pide a la Comisión que actualice todas las fuentes de información (su sitio web de la Comisión, documentos, folletos) relativos a los derechos de los pasajeros vigentes en los diferentes modos de transporte, teniendo en cuenta las últimas decisiones jurídicas, en especial las del Tribunal de Justicia de la Unión Europea;

Martes 23 de octubre de 2012

Transparencia

28. Pide a la Comisión que amplíe la obligación de información sobre las normas de prestación de servicios, tal como existe en la actualidad para las empresas ferroviarias, también a las empresas de otros sectores del transporte, teniendo en cuenta sus respectivas especificidades; estima que la publicación de datos comparativos puede ayudar tanto a los consumidores para orientarse como a las empresas para fines promocionales;

29. Pide a la Comisión que obligue a los Estados miembros a recopilar datos estadísticos sobre las infracciones de los derechos de los pasajeros y el curso dado a todas las reclamaciones, y sobre el número de retrasos, la duración de los mismos, así como los datos sobre equipaje extraviado, entregado con retraso o dañado; pide a la Comisión que analice los datos estadísticos facilitados por los Estados miembros, publique los resultados y cree una base de datos para el intercambio de información; solicita asimismo a la Comisión que, en colaboración con los Estados miembros y los organismos nacionales de ejecución, ponga en marcha las medidas necesarias para todo ello;

30. Estima que los sitios web de muchos operadores de transporte siguen siendo poco claros y pueden inducir a error a los consumidores en el momento de reservar un billete; pide a la Comisión que haga posible la aplicación y el cumplimiento efectivos de la legislación en vigor en materia de transparencia de precios y de prácticas comerciales desleales en consonancia con las Directivas 2011/83/UE y 2005/29/CE, y que examine la posibilidad de introducir un sistema de sanciones aplicables en caso de que se establezca que se ha infringido la legislación de la UE en materia de transparencia de precios;

31. Pide a la Comisión que vele por que, en especial en los sistemas informatizados de reserva regulados por el Reglamento (CE) n° 80/2009, los costes operativos no opcionales se incluyan en las tarifas y por que los elementos verdaderamente opcionales se publiquen y puedan reservarse con toda la información necesaria, incluidos los gastos por servicios auxiliares (por ejemplo, por pago con tarjeta de crédito o por manipulación del equipaje), de forma que no se añadan costes extra inmediatamente antes de la adquisición y los pasajeros puedan distinguir con claridad entre costes operativos no opcionales incluidos en las tarifas y elementos opcionales que pueden reservarse;

32. Pide a la Comisión que vele por una vigilancia más estrecha de los sitios web y que notifique a los organismos nacionales de ejecución en cuáles de ellos se aplican de forma indebida las disposiciones vigentes, con miras a imponer el correcto cumplimiento de las mismas;

33. Pide a la Comisión que, en colaboración con las autoridades nacionales, estudie la aplicación de una visión armonizada e intermodal del contenido de los servicios de transporte de pasajeros y de los elementos del precio que deben incluirse en la tarifa básica para todos los modos de transporte;

34. Opina que el núcleo duro de los servicios que deben incluirse en la tarifa básica deben cubrir como mínimo todos los costes operativos indispensables para el transporte de pasajeros (incluidos los relacionados con las obligaciones legales del transportista, por ejemplo en cuanto a la seguridad, la protección y los derechos de los pasajeros), todos los aspectos esenciales para viajar desde la perspectiva de los pasajeros (tales como la entrega de billetes y tarjetas de embarque y el transporte de un mínimo de equipaje y pertenencias) y todos los costes relacionados con el pago (tales como los costes por la utilización de tarjetas de crédito);

35. Pide a la Comisión que haga frente a la proliferación de cláusulas abusivas en los contratos de transporte aéreo; por ejemplo, la obligación injusta de utilizar la ida de un billete de ida y vuelta para poder utilizar la vuelta y la obligación de utilizar todos los billetes de un viaje en orden consecutivo;

36. Pide a la Comisión que garantice que la emisión de billetes y un sistema transparente de precios estén disponibles para todos, sin discriminación, independientemente de la ubicación y la nacionalidad de los consumidores o las agencias de viajes, y que se investigue con mayor detenimiento la discriminación en materia de precios en perjuicio de los viajeros según su país de residencia; y que, cuando se detecten tales prácticas, se eliminen por completo;

37. Pide a la Comisión que se ocupe de la transparencia y la neutralidad de los canales de distribución, que se han desarrollado más allá del ámbito de aplicación del Reglamento (CE) n° 80/2009 sobre sistemas informatizados de reserva;

38. Reitera su llamamiento a la Comisión a fin de que proponga medidas para la introducción de normas comunes para el transporte de equipaje de mano, con el objeto de proteger a los pasajeros de prácticas excesivamente restrictivas y permitir a estos llevar consigo a bordo una cantidad razonable de equipaje de mano, incluidas las compras realizadas en las tiendas de los aeropuertos;

Martes 23 de octubre de 2012

39. Insta a la Comisión a que acelere la presentación de una propuesta legislativa que revise la Directiva 90/314/CEE relativa a los viajes combinados, con el fin de garantizar que los consumidores y las empresas del sector disponen de un marco jurídico claro tanto para las situaciones normales como para las excepcionales; considera, además, que durante su revisión la Comisión debe examinar la conveniencia de aplicar la misma legislación a todas las partes que ofrecen servicios turísticos, puesto que la calidad de los servicios prestados al consumidor y la competencia leal deben ser factores principales en este contexto;

40. Espera que la Comisión, en su revisión de la Directiva sobre los viajes combinados, examine plenamente las repercusiones que el comercio electrónico y los mercados digitales tienen en el comportamiento de los consumidores dentro del sector turístico europeo; opina que la Comisión debe intensificar sus esfuerzos por mejorar la calidad y el contenido de la información que se facilita a los turistas, y que esta información debe ser fácilmente accesible y fiable para los consumidores;

Aplicación y cumplimiento

41. Señala que la aplicación y el cumplimiento de la legislación de la UE relativa a los derechos de los pasajeros del transporte aéreo sigue sin ser uniforme en todos los modos de transporte y en todo el territorio de la UE, lo que impide la libre circulación en el mercado interior, ya que afecta a la confianza de los ciudadanos cuando viajan y perjudica a la competencia leal entre las empresas de transporte;

42. Insta a la Comisión a que establezca un conjunto de normas claras para la instauración de organismos nacionales de ejecución a fin de facilitar que los pasajeros accedan a dichos organismos de una manera más transparente y fácil;

43. Considera que la fusión de organismos nacionales de ejecución de distintos modos de transporte es un paso necesario para lograr una aplicación coherente de los derechos de los pasajeros;

44. Insta a la Comisión a que vele por que los organismos nacionales de ejecución colaboren más estrechamente entre sí, adopten métodos de trabajo más uniformes e intercambien información con mayor intensidad a escala nacional y de la UE, con el objetivo de crear redes y aplicar de manera más uniforme la normativa vigente de la UE, y a que haga uso de todos sus poderes, incluido el procedimiento de infracción cuando sea necesario, para lograr que la legislación comunitaria pertinente se aplique con mayor consistencia;

45. Recuerda que aplicar un método de trabajo uniforme en todos los organismos nacionales de ejecución garantizaría la aplicación armonizada de los derechos de los pasajeros en todos los Estados miembros;

46. Pide a los Estados miembros que desplieguen los recursos adecuados para garantizar una aplicación efectiva y la colaboración con organismos nacionales de ejecución en otros Estados miembros; destaca la importancia de mecanismos sancionadores y de compensación uniformes, efectivos, disuasorios y proporcionados con objeto de establecer la igualdad de condiciones y crear fuertes incentivos económicos para todos los actores implicados a la hora de cumplir las disposiciones en materia de derechos de los pasajeros;

47. Pide a la Comisión que se sirva de su influencia para que se cree un sistema conjunto de tramitación de reclamaciones para los organismos nacionales de ejecución en forma de centro de reclamaciones electrónico («clearing house»); considera que este servicio centralizado de reclamaciones debería aconsejar a los pasajeros que presentasen reclamaciones y remitirles a los organismos nacionales de ejecución adecuados, con el fin de ahorrar tiempo y costes; recomienda, con miras a facilitar información y asesoramiento a través del centro de reclamaciones, la creación de una dirección de correo electrónico normalizada y de una línea telefónica de atención gratuita para toda la UE;

48. Invita a la Comisión a fomentar directrices para que la resolución de las reclamaciones sea rápida y siga un procedimiento simplificado;

49. Pide a la Comisión que, en colaboración con los Estados miembros y consultando a todas las partes interesadas, elabore un formulario de reclamación unificado, para todos los modos de transporte, que sea válido en toda la Unión, que esté traducido a todas las lenguas oficiales de la UE, que sea accesible para todos los viajeros, incluidos los invidentes, y que esté disponible en distintos formatos en la fase de reserva, en todas las terminales y en línea; pide a la Comisión que proponga un límite máximo de tiempo que deba aplicarse a todos los modos de transporte y que deban respetar tanto los viajeros que presenten reclamaciones como los operadores de transporte y los organismos nacionales de ejecución que las tramiten;

Martes 23 de octubre de 2012

50. Pide a la Comisión que vele por que todos los pasajeros dispongan de la posibilidad de ponerse en contacto con el operador de transporte, en especial a efectos de información o reclamación, mediante todos los modos de comunicación posibles en el momento de la reserva y con tarifas sin recargo;

51. Considera que los datos de contacto de los servicios posventa que ofrecen los operadores de transporte, por ejemplo los servicios de información a los pasajeros o los de gestión de reclamaciones, deben figurar claramente en el billete, al igual que todas las características indispensables de un servicio de transporte, tales como el precio y el resumen de las condiciones y modalidades del viaje;

52. Insta a la Comisión a que, junto con los Estados miembros, detecte y subsane las deficiencias estructurales o de procedimiento de los centros nacionales de reclamaciones y a que se esfuerce por que se transponga la legislación relativa a las medidas de la UE previstas para la resolución alternativa de conflictos y por que se establezca un mecanismo de recurso colectivo eficaz que garantice que los pasajeros pueden ejercer su derecho a contar con un sistema de ámbito europeo asequible, rápido y accesible, sin dejar de garantizar a las partes en conflicto la posibilidad de recurrir al procedimiento judicial; insta a los Estados miembros a que, con el apoyo de la Comisión, establezcan y desarrollen instrumentos de mediación bien regulados a fin de solucionar los conflictos entre pasajeros y proveedores de servicios para todos los modos de transporte gestionados por los organismos de ejecución y por otros organismos independientes;

53. Recomienda un mayor uso de las aplicaciones para teléfonos móviles en el caso de los servicios básicos, en especial en el transporte aéreo, tales como la adquisición del billete y la facturación, e insta al sector a que acelere el desarrollo de instrumentos similares para la tramitación de reclamaciones y la gestión del equipaje perdido;

Responsabilidad

54. Señala la necesidad, para todos los modos de transporte, de una definición inequívoca de los términos relevantes, en particular del concepto de «circunstancias extraordinarias», ya que permitiría a los transportistas aplicar la normativa de forma más coherente, dar a los pasajeros un instrumento válido para hacer valer sus derechos y reducir las variaciones existentes en lo relativo a vigilancia del cumplimiento a escala nacional y a posibilidades de impugnación de las normas sobre compensación; pide a la Comisión que elabore las propuestas legislativas correspondientes, propiciando la intervención de los grupos interesados y tomando en consideración las sentencias pertinentes del TJUE; hace hincapié en que en la mencionada definición deben tenerse en cuenta las diferencias entre modos de transporte; señala que los fallos técnicos no deben considerarse circunstancias extraordinarias y son responsabilidad del transportista; insiste en que los transportistas no deben ser considerados responsables de perturbaciones que no han provocado, en caso de haber adoptado todas las medidas razonables para evitar que se produjeran;

55. Considera que los niveles actuales de protección del consumidor en caso de quiebra o insolvencia de las compañías aéreas son inadecuados y que los programas de seguro voluntarios no sustituyen a los derechos legales exigibles; pide a la Comisión que presente una propuesta legislativa que incluya medidas adecuadas para proteger a los pasajeros frente a la eventualidad de insolvencia, quiebra o retirada de la licencia de explotación de las compañías aéreas y que abarque ámbitos como los de la repatriación de pasajeros abandonados en caso de cesación de actividad, la obligación de seguro para las compañías aéreas y la constitución de un fondo de garantía; remite, en este sentido, a su Resolución de 25 de noviembre de 2009 sobre la compensación destinada a los pasajeros en caso de quiebra de una compañía aérea, insta a la Comisión a que se esfuerce por conseguir un acuerdo internacional que extienda tales medidas a las compañías aéreas de terceros países;

56. Recuerda a los Estados miembros sus obligaciones, en el marco del Reglamento (CE) n° 1008/2008, de llevar a cabo evaluaciones periódicas de la situación financiera de las compañías aéreas y de adoptar las medidas previstas en los casos de incumplimiento de las condiciones estipuladas, incluida la posible retirada de la licencia de explotación de la compañía; insta a la Comisión a velar por que las autoridades nacionales cumplan estas obligaciones;

57. Insta a la Comisión a que proponga que los proveedores de servicios de los distintos modos de transporte tengan la obligación de prever una garantía final que cubra la responsabilidad de los proveedores de servicios en caso de insolvencia, quiebra o retirada de la licencia de explotación;

Martes 23 de octubre de 2012

58. Celebra la intención de la Comisión de revisar el Reglamento (CE) n° 261/2004; le pide, en este contexto, que examine los efectos de la sentencia Sturgeon como parte de su evaluación del impacto de su propuesta legislativa ⁽¹⁾;

59. Solicita a la Comisión que aclare la cuestión de la responsabilidad relativa a los daños al equipaje en especial en cuanto a los equipos de ayuda a la movilidad u otro tipo de ayuda, cuyo valor de reposición a menudo sobrepasa el límite máximo del reembolso conforme al Derecho internacional; insiste en que cualquier daño causado a los equipos de movilidad de las personas con movilidad reducida o con discapacidad como resultado de la manipulación por parte de los transportistas o proveedores de servicios debe compensarse por completo, puesto que tal equipo es importante para la integridad, dignidad e independencia de dichas personas y, por lo tanto, no se puede comparar en modo alguno con el equipaje;

60. Pide a los Estados miembros que clarifiquen las competencias de sus organismos nacionales de ejecución en cuanto a la tramitación de reclamaciones relacionadas con una mala manipulación del equipaje en el transporte marítimo o aéreo;

61. Considera que, en caso de pérdida, retraso o deterioro del equipaje, las compañías aéreas deben, en un primer momento, indemnizar a los pasajeros con quienes tienen un contrato pero, más adelante, deben tener derecho a reclamar indemnizaciones a los aeropuertos o los proveedores de servicios por los daños de los que las compañías no sean necesariamente responsables;

Personas con discapacidad y personas con movilidad reducida

62. Pide a los transportistas que presten la máxima atención a los aspectos de seguridad y protección, incluida tanto la seguridad técnica de los equipos de transporte como la seguridad física de los pasajeros, y que formen a su personal para hacer frente a las emergencias manteniendo, además, el contacto con las personas con movilidad reducida y con discapacidad; hace hincapié en que tal formación debe llevarse a cabo en colaboración con organizaciones que representen a las personas con movilidad reducida y a las personas con discapacidad;

63. Pide a la Comisión que revise, en colaboración con los transportistas, las normas de seguridad relativas a las personas con discapacidad y a las personas con movilidad reducida a fin de establecer normas específicas aplicables a los distintos sectores del transporte, principalmente al transporte aéreo ⁽²⁾;

64. Insta a los transportistas a que, conjuntamente con los representantes de la industria, los proveedores de servicios y las organizaciones representativas de las personas con discapacidad, ideen procedimientos de notificación normalizados y comprensibles y a que, si es posible, establezcan sistemas de notificación coordinados, con miras a que los viajes, en particular los intermodales, sean más fáciles, estén más libres de obstáculos para las personas con discapacidad o con movilidad reducida y les permitan comunicar con facilidad, de antemano y sin costes adicionales, sus necesidades de asistencia, con el fin de que los transportistas puedan atender a las necesidades específicas de estas personas y cumplir así su obligación de asistencia;

65. Considera indispensable establecer normas mínimas para la prestación de asistencia a las personas con discapacidad y con movilidad reducida en todos los modos de transporte a fin de garantizar un enfoque armonizado en todo el territorio de la UE;

66. Pide a la Comisión que establezca normas mínimas armonizadas en todos los modos relativos al nivel mínimo de asistencia que debe facilitarse en caso de largos retrasos en la terminal o estación de transporte o en el vehículo, tren, buque o avión; el alojamiento o el transporte alternativo deben ser accesibles para las personas con discapacidad; debe facilitarse la asistencia adecuada;

67. Señala que la accesibilidad tiene un efecto directo en la calidad de la salud y la vida social de las personas de edad avanzada, que a menudo se enfrentan a deficiencias motoras, sensoriales o mentales que afectan a su capacidad para viajar y seguir participando activamente en la sociedad;

⁽¹⁾ La sentencia Sturgeon hace obligatoria la compensación en caso de retrasos de más de tres horas, lo que ha tenido un impacto económico considerable en las compañías aéreas, además de consecuencias para los pasajeros (anulaciones, reducción del número de itinerarios disponibles, etc.). Por lo tanto, deben examinarse atentamente las repercusiones de esta sentencia.

⁽²⁾ La experiencia reciente revela, por ejemplo, una discrepancia en el número máximo de personas sordas permitido por las distintas compañías aéreas, con justificaciones poco claras. Véase la pregunta escrita a la Comisión sobre este asunto: E-005530/12.

Martes 23 de octubre de 2012

68. Pide a la Comisión que formule un conjunto general de normas relativas a la accesibilidad de las infraestructuras y servicios de transporte, incluidos aspectos tales como la emisión de billetes, información de viaje en tiempo real y servicios en línea, de manera que se garantice un acceso igual y sin restricciones para las personas con discapacidad a los productos y servicios en el sector del transporte;

69. Considera que las infraestructuras de transporte deben reunir características que hagan posible que las personas con discapacidad o con movilidad reducida dispongan de un acceso no discriminatorio y en formatos accesibles (por ejemplo, Braille o textos de lectura fácil) a todos los medios de transporte y servicios conexos, con arreglo a los requisitos del «diseño para todos», además de transferencia de un modo de transporte a otro en todas las fases del viaje, desde la reserva de billetes, el acceso a las zonas de embarque y la entrada en los vehículos hasta la presentación de una reclamación, de ser necesario;

70. considera que, a pesar de que se ha avanzado mucho en relación con la calidad de la asistencia, existen todavía demasiadas barreras arquitectónicas que impiden que las personas con movilidad reducida disfruten plenamente de los servicios, en particular por lo que se refiere al acceso a los vehículos de transporte (aviones, trenes, autocares, etc.); considera que los transportistas deben mejorar la calidad de los servicios de ayuda para las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida y formar a su personal para que tome conciencia de las necesidades de esta categoría de personas y responda mejor a las mismas; hace hincapié en que tal formación debe llevarse a cabo en colaboración con organizaciones que representen a las personas con movilidad reducida y a las personas con discapacidad;

71. Insta a los transportistas a que tengan en cuenta las necesidades de las personas con discapacidad o con movilidad reducida en el desarrollo de cualquier nuevo servicio, en especial de nuevos sistemas de pago tales como teléfonos o tarjetas inteligentes;

72. Aboga por la eliminación de las prácticas abusivas o discriminatorias de determinados transportistas que exigen que las personas con movilidad reducida vayan acompañadas; hace hincapié en que un transportista no puede exigir la presencia sistemática de un acompañante; remite, a propósito de la denegación de embarque a personas con discapacidad no acompañadas por razones de seguridad, a la sentencia judicial del Tribunal Superior de Bobigny de 13 de enero de 2012;

73. Considera que, en caso de que un pasajero con discapacidad deba viajar acompañado, el acompañante debe viajar gratuitamente, puesto que el pasajero necesita de su presencia para viajar;

74. Hace hincapié, en este sentido, en que el derecho a utilizar equipos de movilidad así como a ir acompañado de un perro guía o de ayuda reconocido debe estar garantizado en todas las circunstancias;

75. Considera que, en caso de perturbación del viaje, la información relativa a retrasos o cancelaciones, alojamiento en hoteles, soluciones de transporte alternativo, sistemas de reembolso, opciones de continuación o de itinerario alternativo debe comunicarse en formatos accesibles para las personas con discapacidad o con movilidad reducida;

76. Pide que, sin coste alguno para los pasajeros, se ofrezcan infraestructuras específicas para los pasajeros con discapacidades graves que necesiten vestuarios y servicios higiénicos (incluidas mesas para cambio de pañal) en todos los aeropuertos de la UE con un volumen anual de pasajeros superior a un millón;

Intermodalidad

77. Reconoce que con la entrada en vigor de los Reglamentos sobre el transporte por vías navegables ⁽¹⁾ y sobre el transporte por autocar ⁽²⁾, en diciembre de 2012 y marzo de 2013 respectivamente, la UE habrá instaurado un área integrada de derechos de los pasajeros en todos los modos de transporte por primera vez en el mundo; observa que será necesario que todos los Estados miembros apliquen plenamente, de manera concertada y coordinada, la legislación pertinente de la UE a fin de convertir la política de transportes de pasajeros de la Unión, con una estrategia puramente modal, en una política con una estrategia intermodal;

⁽¹⁾ DO L 334 de 17.12.2010, p. 1.

⁽²⁾ DO L 55 de 28.02.2011, p. 1.

Martes 23 de octubre de 2012

78. Pide a la Comisión que cree nuevos modelos de comunicación que integren a los organismos de representación de los pasajeros, transportistas y partes interesadas del sector del transporte a fin de fomentar el principio de intermodalidad en la práctica;

79. Pide a los Estados miembros que, en relación con la aplicación del Reglamento al transporte por tren y autocar, hagan todo lo posible por abstenerse de establecer exenciones, a fin de reducir los problemas planteados por los viajes intermodales desde el punto de vista de los derechos de los pasajeros;

80. Hace hincapié en que debe facilitarse la intermodalidad mediante el transporte de bicicletas, sillas de ruedas y cochecitos de niño en todos los modos y servicios, incluidas las conexiones transfronterizas y de larga distancia, así como en los trenes de alta velocidad;

81. Pide a la Comisión que cree un grupo de partes interesadas intermodal que facilite apoyo y asesoramiento sobre cuestiones relacionadas con la aplicación de los reglamentos respectivos;

82. Anima al sector a desarrollar una estructura clara, que sea accesible para todos mediante TIC, para la expedición de «billetes directos» (es decir, contratos de transporte para varias etapas de un viaje recorridas con un solo modo de transporte) y de billetes integrados (es decir, contratos de transporte para una cadena de transporte intermodal), poniendo el acento en las tarjetas inteligentes; hace referencia, en este contexto, al Reglamento relativo al transporte ferroviario, en el que se establece la necesidad de que los sistemas informatizados de información y de reserva de viajes se adapten a las normas comunes, a fin de garantizar en toda la UE la comunicación de información sobre los viajes y servicios de billetería;

83. Anima resueltamente a la Comisión a perseverar en sus esfuerzos por desarrollar un sistema de planificación de itinerarios multimodal europeo, considerado un elemento clave en el despliegue de los sistemas de transporte inteligentes (STI), y por facilitar a los pasajeros información puerta a puerta que incluya el coste y la duración de los viajes, y pide a los Estados miembros que, juntamente con la Comisión, eliminen los obstáculos que actualmente dificultan el acceso a los datos públicos sobre transporte y la transferencia de los mismos, sin perjuicio de las disposiciones adecuadas en materia de protección de los datos;

*

* *

84. Encarga a su Presidente que transmita la presente Resolución al Consejo y a la Comisión.

Futuro de la política de desarrollo de la UE

P7_TA(2012)0386

Resolución del Parlamento Europeo, de 23 de octubre de 2012, sobre el Programa para el Cambio: el futuro de la política de desarrollo de la UE (2012/2002(INI))

(2014/C 68 E/05)

El Parlamento Europeo,

— Vista la Comunicación de la Comisión, de 13 de octubre de 2011, titulada «Incremento del impacto de la política de desarrollo de la UE: Programa para el Cambio», (COM(2011)0637 – SEC(2011)1172 – SEC(2011)1173),

— Vistas las conclusiones del Consejo sobre: «Incremento del impacto de la política de desarrollo de la UE: Programa para el Cambio» ⁽¹⁾,

— Vista la Comunicación de la Comisión de 13 de octubre de 2011 intitulada «Perspectiva futura del apoyo presupuestario de la UE a terceros países» (COM(2011)0638),

⁽¹⁾ Sesión n° 3166 del Consejo de Asuntos Exteriores, Bruselas, 14 de mayo de 2012.