



Comunicado de prensa

Luxemburgo, 3 de marzo de 2021

Los auditores de la UE examinan la protección de los derechos de los pasajeros aéreos durante la crisis del COVID-19

El Tribunal de Cuentas Europeo ha iniciado una auditoría para evaluar si la Comisión Europea ha protegido eficazmente los derechos de los ciudadanos que han viajado en avión o reservado vuelos durante la crisis del coronavirus. Los auditores revisarán si la normativa vigente en materia de derechos de los pasajeros aéreos se ajusta a los fines perseguidos y ofrece suficiente resiliencia para hacer frente a una crisis de este tipo. Revisarán si la Comisión supervisó que se respetaban los derechos de los pasajeros aéreos durante la pandemia y si adoptó medidas en consecuencia. Por otro lado, evaluarán si los Estados miembros tuvieron en cuenta los derechos de los pasajeros para conceder la ayuda estatal de emergencia al sector del turismo y del transporte.

«En tiempos de COVID-19, la UE y los Estados miembros han tenido que encontrar un equilibrio entre la protección de los derechos de los pasajeros aéreos y el apoyo a las aerolíneas en dificultades», afirma Annemie Turtelboom, Miembro del Tribunal de Cuentas Europeo responsable de la auditoría. «En nuestra auditoría, revisaremos que los derechos de millones de pasajeros aéreos de la UE no sufran daños colaterales en la lucha por salvar a las aerolíneas en apuros».

El brote de COVID-19 y las medidas sanitarias adoptadas como respuesta han interrumpido de manera considerable los desplazamientos: las aerolíneas anularon aproximadamente el 70 % de los vuelos y se produjo un desplome en las nuevas reservas. La población ya no podía o no deseaba viajar, debido también a las medidas de emergencia, tales como la prohibición de vuelos, el cierre de fronteras de última hora o las obligaciones de guardar cuarentena, que los distintos países adoptaron a menudo sin coordinación.

Los Estados miembros de la UE introdujeron otras medidas de emergencia para mantener a flote un sector del transporte en apuros, como las aerolíneas, concediéndoles, por ejemplo,

El presente comunicado de prensa tiene por objeto ofrecer una síntesis del contenido esencial del avance de auditoría del Tribunal de Cuentas Europeo. El texto íntegro del avance puede consultarse en eca.europa.eu.

ECA Press

12, rue Alcide De Gasperi - L-1615 Luxemburgo

E: press@eca.europa.eu @EUAuditors eca.europa.eu

dotaciones sin precedentes de ayudas estatales. Algunas estimaciones indican que durante la crisis, hasta diciembre de 2020, las aerolíneas de la UE y de terceros países habían obtenido (o se encontraban en vías de obtener) 37 500 millones de euros en ayudas estatales. Por otra parte, doce Estados miembros notificaron a la Comisión medidas de ayuda estatal en apoyo a sus operadores turísticos y agencias de viajes que ascendían a una cifra aproximada de 2 600 millones de euros.

Los Estados miembros también concedieron una mayor flexibilidad a las aerolíneas para que reembolsaran los vuelos anulados a los pasajeros. La Comisión publicó una serie de directrices y recomendaciones, como el hecho de que los bonos de viaje no compensan el derecho a reembolso de los pasajeros. No obstante, los pasajeros cuyos vuelos habían sido cancelados recibieron a menudo la presión de las aerolíneas para que aceptaran los bonos en lugar de recibir un reembolso en efectivo. En otros casos, las aerolíneas no reembolsaron a los pasajeros o no lo hicieron a tiempo.

Se prevé que el informe de los auditores de la UE esté preparado antes de las vacaciones estivales con el fin de prestar apoyo a los pasajeros aéreos en momentos de crisis y con la intención general de que se recupere la confianza en el sector de la aviación. En el contexto de esta auditoría, los auditores revisan también si se han aplicado las recomendaciones formuladas en su [informe de 2018 relativo a los derechos de los pasajeros](#).

Información de referencia

La protección de los derechos de los pasajeros es una política de la UE que afecta directamente a los ciudadanos y, por tanto, tiene una gran visibilidad en todos los Estados miembros. La Comisión también considera que esta política es uno de sus grandes éxitos en el refuerzo de la capacidad de los consumidores ya que garantiza sus derechos. La UE tiene como objetivo dotar del mismo grado de protección a todos los usuarios del transporte aéreo. El Reglamento sobre los derechos de los pasajeros aéreos otorga a todos los pasajeros aéreos el derecho de percibir un reembolso en efectivo, un transporte alternativo y ayuda en tierra como comidas y alojamiento gratuitos si se anulan los vuelos o sufren un retraso significativo, o si se les deniega el embarque. Existe una protección similar con arreglo a una directiva europea para personas que reservan paquetes vacacionales (por ejemplo, vuelo y hotel).

Para obtener más información, puede consultarse el avance de auditoría «Los derechos de los pasajeros aéreos durante la crisis del COVID-19» en inglés en eca.europa.eu. Los avances de auditoría se basan en el trabajo preparatorio antes del inicio de la auditoría y no deben considerarse como observaciones, conclusiones o recomendaciones de auditoría. El Tribunal publicó recientemente dos análisis de la respuesta de la UE ante la crisis del COVID-19, uno sobre la [salud](#) y el otro sobre los aspectos [económicos](#). En su [programa de trabajo para 2021](#), el Tribunal anunció que una de cada cuatro auditorías nuevas este año guardarán relación con el COVID-19 y el paquete de recuperación.

Contacto de prensa para este avance de auditoría

Damijan Fišer – Correo electrónico: damijan.fiser@eca.europa.eu Teléfono: (+352) 4398 45510 / Móvil: (+352) 621 552 224