



Comunicado de prensa

Luxemburgo, 8 de noviembre de 2018

Según los auditores, los pasajeros de la UE disfrutaron de plenos derechos, pero todavía tienen que luchar por hacerlos respetar

Según un nuevo informe del Tribunal de Cuentas Europeo, el sistema de la UE de derechos de los pasajeros está bien desarrollado, pero estos todavía tienen que luchar arduamente para acogerse a ellos. Los auditores señalan que, con frecuencia, los pasajeros no son conscientes de sus derechos y carecen de información práctica sobre cómo ejercerlos. Asimismo, realizan una serie de recomendaciones de mejora, entre las que cabe citar la compensación automática por retrasos en determinadas situaciones, de manera que los pasajeros no tengan que presentar una reclamación. También formulan diez consejos para ayudar a mejorar la experiencia de viaje de todos los pasajeros.

La Comisión Europea ha establecido un conjunto de derechos básicos de los pasajeros comunes para los cuatro medios de transporte público: avión, tren, barco y autobús. Los derechos se garantizan para cada uno de los modos de transporte, aunque el grado de cobertura y las normas específicas difieren de un reglamento a otro.

Para examinar si los derechos de los pasajeros se protegen de manera eficaz, los auditores visitaron la República Checa, Alemania, Irlanda, Grecia, España, Francia, Italia, los Países Bajos, Polonia y Finlandia, y realizaron dos encuestas a pasajeros. Constataron que el alcance de los reglamentos hacen que el marco de la UE sea único a nivel mundial. Sin embargo, muchos pasajeros no son suficientemente conscientes de sus derechos y con frecuencia no los ejercen por problemas relativos a su cumplimiento. Asimismo, el grado de protección depende del medio de transporte utilizado, a pesar de que los derechos básicos tienen por objeto proteger a todos los pasajeros.

En palabras de George Pufan, Miembro del Tribunal de Cuentas Europeo responsable del informe, «el compromiso de la UE con los derechos de los pasajeros es incuestionable. Sin embargo, para responder mejor a los intereses de los pasajeros, el sistema debe ser más coherente, más fácil de utilizar y más efectivo».

El presente comunicado de prensa tiene por objeto ofrecer una síntesis del contenido esencial del informe anual adoptado por el Tribunal de Cuentas Europeo.

El texto íntegro del informe puede consultarse en www.eca.europa.eu.

ECA Press

Mark Rogerson – Portavoz

T: (+352) 4398 47063

M: (+352) 691 55 30 63

Damijan Fišer – Agente de prensa

T: (+352) 4398 45410

M: (+352) 621 55 22 24

12, rue Alcide De Gasperi - L-1615 Luxemburgo

E: press@eca.europa.eu

@EUAuditors

eca.europa.eu

Numerosas disposiciones de los reglamentos pueden interpretarse de manera diferente, y la cuantía de la compensación proporcionada no mantiene su valor de compra, puesto que no existen disposiciones para ajustarla a la inflación. Los auditores señalan que las limitaciones de la competencia de los organismos nacionales competentes y distintas excepciones restringen considerablemente la cobertura de los derechos de los pasajeros.

El nivel de concienciación entre los pasajeros sigue siendo relativamente bajo, y las campañas de sensibilización podrían haber aportado más orientaciones prácticas sobre la forma de proceder en caso de perturbación del viaje. El sistema actual de compensación impone una importante carga sobre las empresas de transporte y los pasajeros, y los procedimientos no son transparentes. Es posible que pasajeros del mismo trayecto sean tratados de forma diferente y el enfoque para hacer valer los derechos varía en función del medio de transporte y el Estado miembro.

Karol, un pasajero que respondió a la encuesta de los auditores, relató su experiencia: *«Todos los vuelos desde Gdańsk se retrasaron debido al mal tiempo. Cuando se restableció el tráfico aéreo, el avión asignado a mi ruta se utilizó finalmente para operar otro vuelo. Presenté una queja, al igual que otros pasajeros de mi vuelo. Algunos no recibimos ninguna compensación, mientras que otros sí lo hicieron, a pesar de que las condiciones del retraso eran las mismas».*

Greta también participó en la encuesta: *«En un viaje de Düsseldorf a Cracovia perdí la conexión de tren en Praga. El billete directo fue vendido por la empresa de transporte alemana, pero parte del trayecto estaba operado por un transportista checo. Debido al retraso, el viaje no podía continuar hasta el día siguiente. Ambas compañías ferroviarias me denegaron el alojamiento en un hotel y tuve que reservar un hotel en Praga corriendo con los gastos. Ninguna de las dos se consideraba responsable del reembolso de este gasto o de la compensación debida por el retraso».*

Según los auditores, la supervisión de la Comisión Europea ha dado lugar a aclaraciones de la normativa. No obstante, el hecho de que la Comisión no tenga un mandato para garantizar el cumplimiento ha supuesto que existan divergencias en la aplicación de los derechos de los pasajeros.

Los auditores formulan una serie de recomendaciones de mejora:

- aumentar la coherencia, la claridad y la eficacia de los derechos de los pasajeros de la UE; esto debería incluir que se obligue a las empresas de transporte a explicar las causas de la perturbación en un plazo de 48 horas y a ejecutar pagos automáticos por compensación;
- aumentar la sensibilización de los pasajeros;
- atribuir mayores competencias a los organismos nacionales competentes y reforzar el mandato de la Comisión.

Nota destinada a las redacciones

Los auditores se pusieron en contacto con empresas de transporte, autoridades públicas y pasajeros comunes. En base a ello, ofrecen diez consejos que pueden mejorar la experiencia de viaje de cualquier persona en caso de trastorno:

1. Personalice su viaje lo máximo posible – cuando compre un billete, identifíquese a la empresa de transporte, por ejemplo, facilite sus datos de contacto. Los viajeros solo pueden ser informados sobre perturbaciones si las empresas de transporte disponen de sus datos de contacto. Asimismo, si se tiene que reclamar una compensación, un billete personalizado es la mejor forma de demostrar que un pasajero realmente estaba a bordo y se vio afectado por el trastorno.
2. Haga una fotografía de su equipaje – cuando su viaje implique facturar equipaje. Es una buena idea tener una fotografía de su maleta y el contenido. Esto le ahorrará tiempo cuando presente una reclamación y aportará pruebas del valor de los artículos perdidos.
3. No llegue tarde al mostrador de facturación – es importante recordar que los derechos de los pasajeros solo se aplican si la facturación se realiza a tiempo. Si pierde el medio de transporte porque el mostrador de facturación ya estaba cerrado cuando llegó, no puede optar a asistencia.
4. Solicite información en los puntos de salida – tiene derecho a estar informado si se retrasa su salida o si algo va mal con su viaje. Si el representante de la empresa de transporte no está presente o no facilita información significativa, tome nota de ello e incluya esta observación en la reclamación presentada a la empresa de transporte.
5. Solicite siempre asistencia – si sufre un largo retraso o cancelación en cualquier medio de transporte, tiene derecho a asistencia, lo que significa acceder a agua y a un refrigerio o comida. Si los representantes de la empresa de transporte no proporcionan estos servicios por iniciativa propia, solicíteselo. Si se le deniega, tome nota de ello e incluya esta observación en la reclamación presentada a la empresa de transporte.
6. Guarde todos los recibos – si no se presta asistencia en el punto de salida (aeropuerto, estación de autobús o tren o puerto) o sale desde un lugar remoto (una parada de autobús), puede pedir a la empresa de transporte que compense sus gastos adicionales. Las empresas de transporte normalmente solicitan comprobantes del pago de bebidas y refrigerios y pueden negarse a pagar si el número de artículos no coincide con la duración del retraso o si los costes son irrazonablemente elevados. Se aplican principios similares si tiene que buscar su propio alojamiento para esperar otra salida al día siguiente.
7. Solicite justificantes del retraso o la cancelación – en los cuatro medios de transporte, los pasajeros tienen derecho a compensación por grandes retrasos y cancelaciones. Aunque la cuantía de la compensación y los tiempos de espera mínimos difieren entre los distintos medios de transporte, la obligación de demostrar que se vio afectado es la misma para todos. Si el billete no lleva su nombre, solicite justificantes en la estación o a bordo de que se vio afectado por el retraso o la cancelación específicos.
8. No busque soluciones sin escuchar primero la propuesta de la empresa de transporte – cuando se produce una perturbación del viaje, normalmente quiere continuar su viaje de inmediato utilizando otra empresa u otro medio de transporte. El Tribunal recomienda no actuar

precipitadamente: comprar un nuevo billete, sin recibir opciones alternativas propuestas por la empresa de transporte, equivale a cancelar unilateralmente su contrato de transporte, lo que pone fin a la obligación de la empresa de transporte original de ofrecerle asistencia o compensación.

9. Solicite compensación – si puede demostrar que se ha visto afectado por un retraso o una cancelación y que la duración del retraso superó el umbral establecido en el reglamento, presente una solicitud de compensación a la empresa de transporte. Indique siempre la salida específica y el reglamento aplicable. Si no recibe respuesta de la empresa de transporte o no está satisfecho con ella, remita el caso al organismo nacional competente del país de salida. Las otras organizaciones que pueden ayudarle son los organismos de resolución alternativa de litigios y las agencias de reclamación. Tenga en cuenta que es posible que le cobren estos servicios.

10. Solicite compensación por los gastos adicionales – en algunos casos, la pérdida por un retraso o cancelación es mucho mayor que la cuantía que se le debe con arreglo a las normas de derechos de los pasajeros de la UE sobre compensación. En estos casos, puede presentar una reclamación a las empresas de transporte en virtud de convenios internacionales. Tiene que estar preparado para demostrar el importe exacto de las pérdidas y el gasto adicional incurrido por la perturbación del viaje.

El Tribunal presenta sus informes especiales al Parlamento Europeo y al Consejo de la UE, así como a otras partes interesadas, como parlamentos nacionales, partes interesadas del sector y representantes de la sociedad civil. La gran mayoría de las recomendaciones formuladas por el Tribunal en sus informes son llevadas a la práctica. Este alto nivel de aceptación demuestra los beneficios que el trabajo del Tribunal aporta a los ciudadanos de la UE.

El informe especial n.º 30/2018 «Los pasajeros de la UE disfrutan de plenos derechos, pero todavía tienen que luchar por hacerlos respetar» puede consultarse en el sitio web del Tribunal (eca.europa.eu) en 23 lenguas de la UE.