

**RESPUESTAS DE LA COMISIÓN EUROPEA AL INFORME ESPECIAL DEL  
TRIBUNAL DE CUENTAS EUROPEO:  
DERECHOS DE LOS PASAJEROS AÉREOS DURANTE LA PANDEMIA DEL  
COVID-19: NO SE PROTEGIERON DERECHOS CLAVE A PESAR DE LOS  
ESFUERZOS DE LA COMISIÓN**

RESUMEN

I. La Comisión tomó con prontitud medidas y respondió inmediatamente a nivel europeo para mitigar el impacto socioeconómico de la pandemia de COVID-19<sup>1</sup>. La respuesta integraba legislación concreta para aliviar temporalmente a las compañías aéreas de sus obligaciones en lo que respecta a la utilización de las franjas horarias en el marco del Derecho de la UE, directrices interpretativas sobre derechos de los pasajeros en el contexto de la COVID-19 y un Marco Temporal para que los Estados miembros pudieran beneficiarse plenamente de la flexibilidad prevista en las normas relativas a las ayudas estatales a fin de dar apoyo a la economía a raíz de la pandemia de COVID-19.

II. En sus Directrices interpretativas sobre los derechos de los pasajeros en el contexto de la COVID-19, de 18 de marzo de 2020, la Comisión subrayó que estos tienen derecho a información correcta sobre sus derechos y a que, en caso de cancelación, se les ofrezca claramente la posibilidad de elegir entre el reembolso en efectivo y el reembolso mediante un bono.

La decisión sobre las prioridades de gasto es competencia de los Estados miembros, pero la Comisión les recordó que, con arreglo a las normas sobre ayudas estatales, estos pueden conceder ayudas para que las compañías aéreas o los operadores turísticos reembolsen a los pasajeros.

III. Las cancelaciones generalizadas durante la pandemia de COVID-19 demostraron lo importante que es contar con normas a escala de la UE, así como aplicarlas y hacerlas cumplir de manera uniforme. En su Estrategia de movilidad sostenible e inteligente<sup>2</sup>, la Comisión se comprometió a sopesar las opciones y beneficios de avanzar con un marco multimodal para los derechos de los pasajeros que esté simplificado y sea más coherente y armonizado, así como adaptado frente a las crisis.

IV. a) La Comisión considera de gran importancia que las compañías aéreas informen correctamente a los pasajeros sobre sus derechos y que los organismos nacionales de ejecución, responsables de que se respeten los derechos de los pasajeros, tomen cartas en el asunto cuando las compañías aéreas no lo hagan. Aunque las compañías aéreas se enfrentaron efectivamente a un volumen sin precedentes de cancelaciones y, por tanto, a una crisis de liquidez, la Comisión considera esencial para que los consumidores confíen en el sector del transporte y turístico que las compañías aéreas les informen adecuadamente de que tienen derecho a reembolso en efectivo. En mayo de 2020, la Comisión adoptó una Recomendación destinada a que los bonos de viaje resultaran una alternativa interesante con respecto al reembolso en efectivo para los pasajeros y los viajeros que adquieren viajes combinados, a

---

<sup>1</sup> [https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/coronavirus-response/timeline-eu-action\\_es](https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/coronavirus-response/timeline-eu-action_es)

<sup>2</sup> COM(2020)789 final

fin de aliviar la crisis de liquidez de los transportistas, y recomendó además proteger la liquidez de estos bonos frente a insolvencias.

Resulta muy difícil contar con una panorámica a escala de la UE de cuál es la situación sobre el terreno ya que no es obligatorio informar a la Comisión, de ahí que esta última recurriera al procedimiento de diálogo EU Pilot para recabar datos. Ya en 2013 había propuesto una mejora de los requisitos de notificación, pero a estas alturas no se ha llegado aún a un acuerdo en el Consejo para dar continuidad a la propuesta.

b) Desde marzo de 2020, la Comisión ha venido adoptando una serie de directrices y comunicaciones con objeto de dar apoyo a los esfuerzos de coordinación de los Estados miembros y salvaguardar la libre circulación dentro la Unión durante la pandemia de COVID-19.

La decisión sobre las prioridades de gasto es competencia de los Estados miembros. No corresponde a la Comisión, en tanto que responsable de la aplicación de la normativa en materia de competencia, invitar a los Estados miembros a establecer regímenes de ayuda para facilitar el reembolso de los pasajeros.

Lo que sí ha hecho la Comisión es recordar a los Estados miembros que, con arreglo a las normas sobre ayudas estatales, pueden concederlas para que las compañías aéreas u operadores turísticos reembolsen a los pasajeros.

Por su parte, los Estados miembros no concedieron ayudas estatales a todas las compañías aéreas ni a todos los organizadores de viajes combinados. Quienes no recibieron ayudas estatales empezaron a reembolsar a los pasajeros, como resultado de las medidas de apoyo y ejecución adoptadas por la Comisión y los Estados miembros.

c) El sitio web Re-open EU informa de las restricciones de viaje vigentes en cada Estado miembro. Los principales sitios web pertinentes para los derechos de los pasajeros son el sitio web «Tu Europa» y, desde el 1 de marzo de 2020, el sitio «Respuesta al coronavirus».

d) La Comisión coincide en que es preciso revisar el marco jurídico vigente, como ya se indica en la Estrategia de movilidad sostenible e inteligente. Por lo que a los derechos de los pasajeros aéreos se refiere, se propuso su revisión en 2013, a la vista de la experiencia recabada hasta aquel momento y de la crisis de la nube de cenizas volcánicas de 2010. Se trata de un expediente por tramitar prioritario para la Comisión, que insiste ante cada Presidencia del Consejo en que esta última institución lo tramite.

V. La Comisión acepta todas las recomendaciones.

## INTRODUCCIÓN

01. Los derechos de los pasajeros de la UE son esenciales para el correcto funcionamiento del mercado interior y de las redes de transporte, ya que protegen a los pasajeros europeos durante las diversas fases de sus viajes en avión o en ferrocarril, por vía acuática, en autobús o en autocar, y la pandemia de COVID-19 ha venido a recordarnos su importancia.

02. Los derechos de los pasajeros son un elemento central en la política de transportes y del consumidor de la UE o, como señaló el TCE en su informe de 2018, una iniciativa emblemática de la UE.

03. La propuesta de revisión del Reglamento de 2013<sup>3</sup> es un expediente por tramitar prioritario en el marco del programa de trabajo de la Comisión para 2021.

04. A modo de telón de fondo, diremos que los derechos de los pasajeros de la UE se aplican en un entorno de gobernanza con distintos niveles: los organismos y autoridades nacionales son partícipes a la hora de hacerlos valer, mientras que la Comisión apoya y supervisa sus acciones.

05. Desde el inicio de la pandemia, la Comisión ha intentado fomentar la cooperación y la coordinación entre los Estados miembros. Desde marzo de 2020, la Comisión ha venido adoptando una serie de directrices y comunicaciones con objeto de dar apoyo a los esfuerzos de coordinación de los Estados miembros y salvaguardar la libre circulación dentro la Unión durante la pandemia de COVID-19<sup>4</sup>.

Tal y como desgana detalladamente el calendario del sitio web de la Comisión con sus acciones en respuesta al coronavirus, se adoptaron diferentes medidas<sup>5</sup>.

Cabe señalar que el derecho a la libre circulación dentro de la UE no es incondicional y que, por razones de salud pública, puede verse restringido, tal y como dictan el Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea (concretamente, su artículo 21), y el derecho derivado (Directiva 2004/38).

Los Estados miembros pueden imponer medidas que limiten la libre circulación de las personas dentro de la UE en respuesta a la pandemia. Las medidas adoptadas no deben ir más allá de lo estrictamente necesario (principio de proporcionalidad) y no deben distinguir entre viajeros por razón de su nacionalidad (principio de no discriminación). La Comisión supervisó el respeto de estos principios y mantuvo un estrecho contacto con los Estados miembros.

---

<sup>3</sup> COM(2013) 130 final de 13 de marzo de 2013.

<sup>4</sup> Véase la lista de la nota a pie de página 3 del considerando 8 de la Recomendación (UE) 2020/1475 del Consejo: Directrices de la Comisión sobre medidas de gestión de fronteras para proteger la salud y garantizar la disponibilidad de los bienes y de los servicios esenciales (DO C 86 I de 16.3.2020, p. 1), Directrices de la Comisión relativas al ejercicio de la libre circulación de los trabajadores durante el brote de COVID-19 (DO C 102 I de 30.3.2020, p.12), «Hoja de ruta común europea para el levantamiento de las medidas de contención de la COVID-19» de la presidenta de la Comisión Europea y del presidente del Consejo Europeo, Orientaciones de la Comisión sobre la libre circulación de los profesionales sanitarios y la armonización mínima de la formación en relación con las medidas de emergencia contra la COVID-19 (DO C 156 de 8.5.2020, p. 1), Comunicación de la Comisión por un enfoque gradual y coordinado de la restauración de la libertad de circulación y del levantamiento de los controles en las fronteras interiores (DO C 169 de 15.5.2020, p. 30), Comunicación de la Comisión sobre la tercera evaluación de la aplicación de la restricción temporal de los viajes no esenciales a la UE [COM(2020) 399 final], Directrices de la Comisión relativas a los trabajadores de temporada en la UE en el contexto de la pandemia de COVID-19 (DO C 235I de 17.7.2020, p. 1.), Comunicación de la Comisión sobre la puesta en marcha de los «carriles verdes» en el marco de las Directrices sobre medidas de gestión de fronteras para proteger la salud y garantizar la disponibilidad de los bienes y de los servicios esenciales (DO C 96I de 24.3.2020, p. 1.), Directrices de la Comisión Europea: Facilitar las operaciones del transporte aéreo de mercancías durante el brote de COVID-19 (DO C 100I de 27.3.2020, p. 1.), y Directrices de la Comisión relativas a la protección de la salud, la repatriación y las disposiciones de viaje de la gente de mar, los pasajeros y otras personas que se encuentran a bordo de buques (DO C 119 de 14.4.2020, p. 1).

<sup>5</sup> [https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/coronavirus-response/timeline-eu-action\\_es](https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/coronavirus-response/timeline-eu-action_es)

06. Para ralentizar la transmisión del virus, los dirigentes de la UE acordaron el 17 de marzo de 2020<sup>6</sup> una restricción temporal coordinada de los viajes no esenciales a la UE, en vigor hasta el 30 de junio de 2020. Si nos circunscribimos a las restricciones de viaje dentro de la UE, las fronteras volvieron a abrirse gradualmente a partir de mayo de 2020, aunque se siguieron aplicando restricciones sanitarias (como la obligación de guardar cuarentena a quienes viajaran desde regiones de alto riesgo o el requisito de hacerse una prueba). Además, por motivos de salud pública, se desaconsejó viajar. En junio de 2020, el Consejo adoptó una Recomendación<sup>7</sup> sobre la restricción temporal de los viajes no esenciales a la UE y el posible levantamiento de dicha restricción, que se puso al día el 2 de febrero de 2021.

07. En octubre de 2020, la Comisión presentó un conjunto adicional de medidas que sirvieran para limitar la propagación del coronavirus, salvar vidas y reforzar la resiliencia del mercado interior. Las medidas incluían un formulario digital común de la UE para la localización de pasajeros destinado a que los Estados miembros pudieran llevar a cabo evaluaciones de riesgo de las llegadas y rastrear los contactos<sup>8</sup>. Durante todo el período, la Comisión estuvo en contacto con los Estados miembros para supervisar la situación y coordinar las restricciones de viaje, en particular a través de una red de puntos de contacto nacionales.

13. Primer guion: La Comisión señala que el principal deber de información en caso de perturbación del viaje recae en los propios transportistas. En este contexto, la Comisión subraya que los organismos nacionales de ejecución deben supervisar periódicamente el cumplimiento de dicha obligación.

Por su parte, la Comisión recurre periódicamente a los estudios del Eurobarómetro para conocer cuán sensibilizados están los ciudadanos sobre los derechos de los pasajeros (el último es de 2019). Dichos estudios confirman que aún hay que mejorar el grado de sensibilización del público. La Comisión pone su grano de arena a través de su sitio web «Tu Europa», la información facilitada a través de los centros de contacto Europe Direct (EDCC), su apoyo a la red de centros europeos del consumidor (red CEC) y sus campañas sobre los derechos de los pasajeros<sup>9</sup>.

Segundo guion: La Comisión está de acuerdo en que la aplicación de los reglamentos debe abordarse con carácter prioritario. La legislación vigente dispone que compete a los Estados miembros crear organismos nacionales de ejecución y establecer sanciones eficaces, proporcionadas y disuasorias por las infracciones de los reglamentos que rigen los derechos de los pasajeros.

La aplicación por parte de estos organismos varía en función de las competencias que les hayan sido atribuidas en virtud de la legislación nacional (decisiones vinculantes, sanciones efectivas, tramitación de reclamaciones individuales).

Tercer guion: La Comisión considera que su papel actual consiste en supervisar la aplicación efectiva del marco de derechos de los pasajeros existente.

---

<sup>6</sup> <https://www.consilium.europa.eu/es/policies/coronavirus/covid-19-travel-and-transport/>

<sup>7</sup> Recomendación (UE) 2020/912 del Consejo, de 30 de junio de 2020, sobre la restricción temporal de los viajes no esenciales a la UE y el posible levantamiento de dicha restricción; DO L 208 de 1.7.2020, p. 1.

<sup>8</sup> [https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/es/ip\\_20\\_1986](https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/es/ip_20_1986)

<sup>9</sup> [https://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/campaign\\_en](https://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/campaign_en)

La Comisión no tiene el mandato de coordinar la aplicación del marco de derechos de los pasajeros en los Estados miembros.

### OBSERVACIONES

20. La Comisión considera que la sensibilización de los pasajeros y viajeros sobre sus derechos es de gran importancia, y de ahí que solicite periódicamente encuestas del Eurobarómetro sobre el particular.

Es consciente, además, de que hay que seguir mejorando el grado de sensibilización de la opinión pública.

Véase también la respuesta de la Comisión al primer guion del apartado 13.

21. La Comisión señala que la principal obligación de información en caso de perturbación recae en los propios transportistas, cuyo cumplimiento han de encargarse de supervisar los organismos nacionales de ejecución. La Comisión proporciona información práctica a todos los ciudadanos, por ejemplo a través del sitio web «Tu Europa», por medio de su campaña de información sobre los derechos de los pasajeros y con sus centros de contacto Europe Direct.

23. La Comisión añade que, con arreglo al artículo 12, apartado 2, de la Directiva (UE) 2015/2302, de concurrir circunstancias inevitables y extraordinarias el viajero tendrá derecho al reembolso completo cuando rescinda el contrato; en otros casos, puede que el reembolso a que tenga derecho sea parcial (véase el artículo 12, apartado 1, de dicha Directiva).

27. La Comisión tomó medidas en todos estos casos y, en consecuencia, algunos Estados miembros no ampliaron ni modificaron sus medidas temporales. Por lo demás, la Comisión incoó procedimientos de infracción.

Véanse también las observaciones del TCE en el apartado 65.

32. Los Estados miembros no concedieron ayudas estatales a todas las compañías aéreas ni a todos los organizadores de viajes combinados. Quienes no recibieron ayudas estatales empezaron a reembolsar a los pasajeros, como resultado de las medidas de apoyo y ejecución adoptadas por la Comisión y los Estados miembros.

### 33. Respuesta global de la Comisión a los apartados 33-36 y al recuadro 6:

En relación con el Reglamento (CE) n.º 261/2004, la Comisión propuso en 2013 aclarar los derechos y obligaciones de todas las partes interesadas cuando intervienen intermediarios.

En cuanto a los viajes combinados, que no son directamente comparables, la Comisión evaluará cómo puede contribuir a proteger mejor a los consumidores el que se reparta de manera más equitativa la carga entre los agentes económicos de toda la cadena de valor<sup>10</sup>.

La aplicación, cuando intervienen intermediarios, también se aborda en el proceso de diálogo EU Pilot, actualmente en curso con todos los Estados miembros. La Comisión y la red de cooperación para la protección de los consumidores (red CPC) ha lanzado una encuesta coordinada sobre las actuales prácticas de cancelación de las compañías aéreas, que recoge esta cuestión.

---

<sup>10</sup> Véanse COM (2013) 130 final (nuevo art. 14, apartados 6 y 7) y COM (2021) 90 final, p. 21.

38. La Comisión señala que la Recomendación relativa a los bonos no solo perfilaba algunas de sus características, como por ejemplo la protección frente a la insolvencia, para que resultaran más interesantes para los pasajeros y los viajeros combinados. También recalca que, más allá de los aspectos relacionados con las ayudas estatales, ha de alentarse a los Estados miembros y a los operadores a que se planteen recurrir a los regímenes de la Unión disponibles para dar apoyo a la actividad y a las necesidades de liquidez de las empresas.

La Recomendación relativa a los bonos surtió efecto en los Estados miembros: en el acto, la mayoría pasó a supervisar de manera más estricta la correcta aplicación de las normas vigentes por parte de las compañías aéreas y los organizadores de viajes combinados.

39. Primer guion: Por lo que respecta a los derechos de los pasajeros aéreos y a los viajes combinados, Grecia modificó su legislación nacional tras la incoación del procedimiento de infracción, por poner un ejemplo. Las normas aplicables al período de validez de 18 meses de los bonos ya no lo son a las reclamaciones por cancelación de vuelos a partir del 1 de septiembre de 2020.

Véanse las observaciones del TCE en el apartado 65.

41. Tercer guion: La Comisión planteó introducir requisitos de notificación para los Organismos nacionales de ejecución en su propuesta de 2013.

44. Es responsabilidad de los Estados miembros fijar sus prioridades de gasto y decidir a qué fines desean prestar ayuda.

La labor de la Comisión, como autoridad de competencia, es la de examinar si dicha ayuda estatal puede declararse compatible conforme a alguno de los motivos previstos en el Tratado.

No corresponde pues a la Comisión, como responsable de la aplicación de la normativa de competencia, animar a los Estados miembros a vincular las ayudas estatales con el reembolso de los pasajeros.

Lo que sí que hizo la Comisión fue señalar en su Recomendación (UE) 2020/648, de 13 de mayo de 2020, que los Estados miembros tienen la posibilidad de proporcionar ayuda para facilitar el reembolso de pasajeros y viajeros.

48. Respuesta global de la Comisión a los apartados 48 y 54:

Con el fin de aliviar en la medida de lo posible el impacto de la pandemia, la Comisión Europea no solo ha planteado la adopción de normas *ad hoc* sobre ayudas estatales en marzo de 2020, sino también una legislación concreta para eximir temporalmente a las compañías aéreas de sus obligaciones en lo que respecta a la utilización de las franjas horarias en el marco del Derecho de la UE. Además, en mayo de 2020, adoptó normas que modificaban el Reglamento sobre servicios aéreos para relajar temporalmente la presión financiera sobre las compañías aéreas, permitiendo preservar la licencia de explotación a las que tuvieran dificultades financieras temporales.

58. Los importes de las ayudas estatales mencionados corresponden a ayudas concedidas por los Estados miembros y aprobadas por la Comisión, no necesariamente a importes efectivamente abonados.

63. El sitio web Re-open EU brinda información sobre las restricciones de viaje en vigor en cada Estado miembro. Los principales sitios web pertinentes para los derechos de los pasajeros son el sitio web «Tu Europa» y, desde el 1 de marzo de 2020, el sitio «Respuesta al coronavirus».

66. Tercer guion: Entre otras cosas, la Comisión también propuso recomendaciones del Consejo o propuestas legislativas (recordemos, por ejemplo, la Recomendación (UE) 2020/1475 del Consejo, de 13 de octubre de 2020, sobre un enfoque coordinado de la restricción de la libre circulación en respuesta a la pandemia de COVID-19, el formulario europeo común de localización de pasajeros, el Reglamento relativo a un «certificado digital verde»), así como toda la panoplia de medidas de que da fe el sitio web de respuesta al coronavirus de la Comisión<sup>11</sup>.

67. Primer guion: La Comisión propuso ya en 2013 normas para afrontar en mejores condiciones una crisis grave que afectara a los derechos de los pasajeros aéreos (planes de contingencia obligatorios, normas reforzadas de ejecución, tramitación más clara de las reclamaciones). Ello se ha visto recién complementado con la acción n.º 58<sup>12</sup> de la Estrategia de movilidad sostenible e inteligente, prevista para el cuarto trimestre de 2021.

70. La Comisión considera esencial la contribución de los Estados miembros a través de las medidas nacionales y pide a estos que actualicen periódicamente su información para que tanto los pasajeros como los viajeros estén al corriente como es debido.

71. Primer guion: La ejecución es competencia de los Estados miembros.

En lo tocante al Reglamento (CE) n.º 261/2004, la Comisión asiste a los organismos nacionales de ejecución y posibilita la coordinación mediante reuniones de esos organismos. Cuenta además con una plataforma digital (Wiki) para intercambiar información y aclarar los problemas de interpretación de las normas, según proceda. La Comisión también ha adoptado directrices interpretativas y publica periódicamente un resumen actualizado de la jurisprudencia más importante.

La Comisión también propuso en 2013 mejorar las herramientas de ejecución: este expediente legislativo está pendiente y es prioritario.

La Comisión considera que las negociaciones en el Consejo sobre la revisión del Reglamento (CE) n.º 261/2004 deben desbloquearse lo antes posible: en su programa de trabajo para 2021 recalcó que la revisión de los derechos de los pasajeros aéreos constituye un expediente por tramitar prioritario. La Comisión no cesa a la hora de insistir ante las sucesivas Presidencias de turno del Consejo en que este expediente sea objeto de debate.

Segundo guion: La Estrategia de movilidad sostenible e inteligente de la Comisión ya contiene acciones en relación con la protección financiera de los pasajeros: «Una movilidad justa también pasa por proteger a los pasajeros y sus derechos. Las cancelaciones masivas durante la pandemia de COVID-19 demostraron la importancia de contar con normas a escala de la UE y de aplicarlas y hacerlas cumplir de manera uniforme. La UE debe ayudar a los

---

<sup>11</sup> [https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/coronavirus-response/timeline-eu-action\\_es](https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/coronavirus-response/timeline-eu-action_es)

<sup>12</sup> «Elaboración de uno o varios planes de contingencia frente a crisis para el sector del transporte, incluidas medidas sanitarias, de seguridad y operativas y el establecimiento de servicios de transporte esenciales».

pasajeros cuando los operadores de transporte quiebren o atraviesen una grave crisis de liquidez, como ha sucedido en el contexto de la pandemia de COVID-19. Los pasajeros que se han quedado en tierra deben ser repatriados y debe procederse al reembolso de sus billetes en caso de cancelación por parte del transportista. La Comisión examina las opciones y los beneficios de los posibles medios para proteger a los pasajeros frente a tales circunstancias y, si procede, presentará propuestas legislativas».

Tercer guion: La Comisión recuerda que, en su momento, recomendó a los Estados miembros que previeran dicha protección de los bonos y que, también citó las medidas disponibles a tal efecto a escala de la UE para dar apoyo a los Estados miembros y a las empresas (Recomendación sobre los bonos, de 13 de mayo de 2020).

Cuarto guion: La Comisión estima necesario aclarar qué papel desempeñan los intermediarios. Ya en 2013 propuso algunas normas para facilitar que se respeten y hagan valer los derechos de los pasajeros aéreos en aquellos casos en los que intervenga esta figura.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

75. Las cancelaciones masivas durante la pandemia de COVID-19 demostraron la importancia de contar con normas a escala de la UE y de aplicarlas y hacerlas cumplir de manera uniforme. En su Estrategia de movilidad sostenible e inteligente<sup>13</sup>, la Comisión se comprometió a sopesar las opciones y beneficios de avanzar con un marco multimodal para los derechos de los pasajeros que esté simplificado y sea más coherente y armonizado, se aplique mejor y esté adaptado frente a las crisis.

76. La Comisión considera que, en el contexto de la COVID-19, el principal problema fue la crisis de liquidez de los transportistas y de los operadores de viajes causada por el importe de las cancelaciones y que no todos los transportistas informaron a los pasajeros de la alternativa existente entre el reembolso en efectivo o con un bono.

La Comisión considera necesario aclarar el papel de los intermediarios en relación con los derechos de los pasajeros aéreos. También sopesará las opciones de un sistema de protección financiera para salvaguardar los pagos de los pasajeros frente a este tipo de crisis.

La Comisión considera que el que los organismos nacionales de ejecución no estén obligados a notificar a la Comisión es el principal motivo por el que es difícil contar con una panorámica. La Comisión ya presentó una propuesta legislativa a este respecto en 2013.

Desde entonces ha recurrido a los instrumentos disponibles (diálogos EU Pilot, acciones en el marco del Reglamento CPC) para recibir esta información. Estos procesos están en curso.

### **Recomendación 1: Mejorar la protección de los derechos de los pasajeros aéreos y la información al respecto**

- a) La Comisión acepta la recomendación.
- b) La Comisión acepta la recomendación.
- c) La Comisión acepta la recomendación.
- d) La Comisión acepta la recomendación.

---

<sup>13</sup> COM(2020) 789 final



e) La Comisión acepta la recomendación.

78. Por su parte, los Estados miembros no concedieron ayudas estatales a todas las compañías aéreas ni a los organizadores de viajes combinados. Además, aquellos que no recibieron ayuda estatal empezaron a reembolsar a los pasajeros, como resultado de las medidas de apoyo y ejecución adoptadas por la Comisión y los Estados miembros.

**Recomendación 2: Una mayor coordinación de las medidas nacionales y una mejor vinculación entre el reembolso a pasajeros, por un lado, y las ayudas estatales a las compañías aéreas, por otro**

a) La Comisión acepta la recomendación.

b) La Comisión acepta la recomendación.

79. Incumbe sobre todo a los Estados miembros y a sus organismos nacionales de ejecución velar por que las compañías aéreas hagan valer los derechos de los pasajeros, y a la Comisión ceñirse al seguimiento de las acciones de esos organismos. Ya en 2013 la Comisión propuso nuevos instrumentos para mejorar la aplicación. Además, tal y como ya anunciaba en la Estrategia de movilidad sostenible e inteligente, revisará el marco de derechos de los pasajeros, entre otras cosas, en lo que a la resiliencia frente a la crisis respecta.

**Recomendación 3: Mejorar las herramientas y la legislación para salvaguardar los derechos de los pasajeros aéreos**

a) La Comisión acepta la recomendación.

b) La Comisión acepta la recomendación.

c) La Comisión acepta la recomendación.

**Recomendación 4: Aplicación a otros modos de transporte**

La Comisión acepta la recomendación.