



COMUNICADO DE PRENSA



La Comisión pide que se respeten mejor los derechos de los pasajeros en Europa

Bruselas, 3 de julio de 2015

Mientras que millones de europeos están a punto de irse de vacaciones este verano, la Comisión pide hoy una mejor aplicación y respeto de la legislación europea sobre los derechos de los viajeros. A tal fin, la Comisión ha adoptado hoy [directrices interpretativas](#) para clarificar las normas vigentes en el sector ferroviario.

Violeta Bulc, Comisaria europea responsable de transportes, ha declarado: «Lo que importa en el transporte, no son solo las infraestructuras, vías férreas, trenes o camiones — sino, sobre todo, importan las personas. Por este motivo, la Comisión ha situado siempre a los ciudadanos en el centro de la política de transportes. Bajo su impulso, la UE pasó a ser la primera zona del mundo en proteger los derechos de los pasajeros en todos los modos de transporte. Por consiguiente, no puedo aceptar que este progreso se vea amenazado por un incumplimiento de las normas. Por tanto, invito a todos los Estados miembros a garantizar que la legislación de la Unión se aplique correctamente. Las orientaciones para el sector ferroviario adoptadas hoy les ayudarán en esta tarea. Espero igualmente que, en el seno del Consejo, puedan comenzar los debates sobre una nueva reglamentación en el sector aéreo, en interés de los ciudadanos europeos.»

Dirigidas al sector ferroviario y a las autoridades nacionales, las directrices interpretativas adoptadas hoy tienen por objeto aclarar y garantizar mejor los derechos de los viajeros en la Unión Europea. Una evaluación de la aplicación del [reglamento](#) y de la jurisprudencia del Tribunal de Justicia de la UE en este ámbito ha puesto de manifiesto la necesidad de aclarar los puntos siguientes:

1. **Información:** Todos los actores deberán poner a disposición de los viajeros información sobre las rutas, las tarifas y los billetes, incluidas las formas adaptadas a las personas con discapacidad.
2. **Retrasos, pérdida de enlaces y cancelaciones:** Los pasajeros con billetes de un contrato único tienen los mismos derechos que

los provistos de un billete único.

3. **Derechos de las personas con discapacidad o con movilidad reducida:** Las empresas ferroviarias no pueden supeditar la venta de billetes, el uso de servicios de transporte ferroviario o la prestación de asistencia a la presentación de un certificado médico.
4. **Tramitación de reclamaciones, aplicación de las normas y cooperación entre autoridades nacionales:** Las empresas ferroviarias y las autoridades nacionales deberán crear los mecanismos adecuados para la tramitación de las reclamaciones. Las empresas ferroviarias deberán responder a las reclamaciones en plazos estrictos.

En cuanto al sector de la aviación, la Comisión [propuso](#) en 2013 modificar el [actual Reglamento sobre los derechos de los pasajeros aéreos](#). El procedimiento legislativo se encuentra actualmente en curso en el Parlamento Europeo y el Consejo. Los derechos en vigor ya se han ampliado y reforzado por la jurisprudencia del Tribunal de Justicia de la Unión. Por consiguiente, la Comisión ha decidido publicar en su [página Web](#) un resumen de las resoluciones judiciales más significativas en materia de derechos de los pasajeros aéreos y sus implicaciones concretas. Estas resoluciones se refieren, en particular, a la compensación por retrasos, la compensación para los vuelos de conexión o sobre la definición precisa de las «circunstancias excepcionales» en las que las compañías aéreas no están obligadas a indemnizar a los pasajeros.

Contexto

La Comisión se ha comprometido desde hace mucho tiempo a salvaguardar los derechos de los viajeros cualquiera que sea su modo de transporte. Para la temporada de verano que se inicia, Violeta Bulc, Comisaria responsable de los transportes, ha registrado este videoclip en el que explica la importancia que reviste para la Comisión la protección de los derechos de los pasajeros.

Próximas etapas: Además de la campaña de información actual de la Comisión sobre los derechos de los viajeros, los servicios de la Comisión van a poner en marcha una evaluación de impacto para examinar las diferentes formas de reforzar aún más los derechos de los viajeros de ferrocarril en la UE. La Comisión estudiará las posibilidades de establecer un marco jurídico para los derechos de los pasajeros que utilizan diferentes modos de transporte en un mismo trayecto.

Más información

[Derechos de los pasajeros en la UE](#)

[Campaña sobre los derechos de los pasajeros](#)

Aplicación para teléfonos inteligentes sobre los derechos de los viajeros

Puntos de contacto nacionales para los derechos de los viajeros ferroviarios

Puntos de contacto nacionales para los derechos de los pasajeros aéreos

Miguel.Puente-Pattison@ec.europa.eu - Tfno.: 91 423 80 21

<http://ec.europa.eu/spain> - twitter: http://twitter.com/Press_EC_Spain