

POSITION PAPER / DOCUMENTO DE POSICIÓN

# Planes para mejorar los derechos de los pasajeros

## Observaciones de ECCNet

Abril 2024

## Documento de posición

### Planes para mejorar los derechos de los pasajeros - Observaciones de ECC-Net

El 29 de noviembre de 2023, la Comisión Europea dio a conocer un "paquete de movilidad de los pasajeros<sup>1</sup>", compuesto por cuatro propuestas destinadas a reforzar los derechos de los viajeros y mejorar la información que reciben.

- Propuesta de revisión de la Directiva 215/2302 sobre viajes combinados.
- Propuesta de modificación de los 4 reglamentos sobre derechos de los pasajeros (viajes en avión, ferrocarril, barco y autobús o autocar).
- Propuesta de Directiva sobre el transporte multimodal de pasajeros.
- Propuesta para crear un espacio común europeo de datos sobre movilidad.

#### Principales aspectos destacables:

- Aplicación de normas y responsabilidades para las plataformas de reserva y los intermediarios en línea que gestionan la venta de billetes de transporte. La Comisión aborda un vacío legal que ha perjudicado a las personas consumidoras, especialmente durante el periodo de la pandemia provocada por la COVID-19. En la actualidad, estas obligaciones se centran principalmente en el suministro de información, la transmisión de los datos de los consumidores a los transportistas para una comunicación e información efectivas, y el reembolso obligatorio en un plazo de 14 días cuando proceda.
- Introducción de un marco para los vales. Aunque se sigue exigiendo la aceptación por el consumidor de bonos en lugar del reembolso en los viajes combinados, la Comisión sugiere armonizar las condiciones de los bonos para garantizar una mejor comprensión y utilización.
- Consideración de la situación del pasajero o del país de salida, y no sólo del de destino, a la hora de abordar cuestiones relacionadas con los viajes.
- Bonos adicionales: Imposición de un límite al depósito solicitado cuando un consumidor reserve un viaje combinado con varios meses de antelación a la fecha de salida.

#### Los principales puntos que quedan por abordar:

- Falta de debate sobre la insolvencia de las compañías aéreas, que sigue siendo una preocupación crucial para los consumidores.
- Protección insuficiente del transporte de equipaje, incluida una opción básica en los billetes de avión, armonizar las normas sobre tamaño y peso, y aclaración de los procedimientos de indemnización en caso de pérdida o retraso.
- Insuficiente protección del consumidor en los viajes multimodales, lo que requiere una cobertura completa en caso de interrupción del viaje (como derecho a transporte alternativo, asistencia, indemnización, etc.). También es necesario evitar que los vendedores de transporte combinado eludan su responsabilidad. Además, debería haber indicaciones más claras sobre qué normativa se aplicaría cuando se combinan diferentes modos de transporte.
- No está previsto exigir a los Organismos Nacionales de Ejecución (NEBs de sus siglas en inglés National Enforcement Bodies) que elaboren un informe anual, lo que permitiría a los consumidores y a las partes interesadas mantenerse informados sobre las compañías aéreas problemáticas y las dificultades a las que se enfrenta el sector.

---

1 [https://transport.ec.europa.eu/news-events/news/passenger-mobility-package-2023-11-29\\_en](https://transport.ec.europa.eu/news-events/news/passenger-mobility-package-2023-11-29_en)

- Propuesta de Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo por la que se modifica la Directiva 2015/2302 para hacer más eficaz la protección de los viajeros y simplificar y aclarar determinados aspectos de las Directivas.

- Propuesta de Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo por el que se modifican los Reglamentos nº 261/2004, nº 1107/2006, nº 1177/2010, nº 181/2011 y nº 2021/782 en lo que respecta al respeto de los derechos de los pasajeros en la Unión.

- Propuesta de Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo sobre los derechos de los pasajeros en el contenido de los viajes multimodales.

- Comunicación de la Comisión: Creación de un espacio común europeo de datos sobre movilidad [COM(2023) 751].

## Urge revisar los derechos de los pasajeros y viajeros

### Mejor aplicación de los derechos

Según la experiencia de la Red ECCNet, cada vez es más difícil aplicar los derechos previstos por la legislación de la UE y la jurisprudencia del TJUE a través de acuerdos amistosos. La justicia ya no es el último recurso, a menudo es el único recurso para los consumidores.

Por lo tanto, no es de extrañar que hayan surgido empresas privadas especializadas en gestionar reclamaciones sobre compañías aéreas y viajes.

Para una aplicación eficaz de los derechos de los pasajeros aéreos, deberían tenerse en cuenta las siguientes sugerencias y hacerlas extensivas a los otros 3 reglamentos sobre derechos de los pasajeros (en tren, autobús y barco).

Muchas de estas medidas se esbozaron previamente en el proyecto de revisión del Reglamento 261/2004, que se sometió a votación en el Parlamento Europeo en 2013. A pesar de ello, aún no se han concretado.

La propuesta de la Comisión para modificar los cuatro reglamentos sobre derechos de los pasajeros, aunque empieza a abordar estos aspectos, sigue considerándose inadecuada para gestionar eficazmente las reclamaciones de los pasajeros y solucionar los retrasos.

Subsanar las deficiencias del Reglamento 261/2004 y otros reglamentos relacionados debe considerarse una cuestión de máxima prioridad. Estas propuestas tienen por objeto rectificar estas cuestiones y deben ser objeto de una atención especial.

- Ante cancelaciones de vuelos, retrasos o denegaciones de embarque, el principal deseo de un consumidor es recibir información y asistencia claras y oportunas. Los consumidores no suben a un avión con la expectativa de recibir una indemnización, sino que buscan llegar a su destino final lo antes posible.
- Abogamos firmemente por una revisión completa de la normativa y no meras enmiendas, con el objetivo de simplificar y aclarar las normas. La actual normativa sobre los derechos de los pasajeros aéreos, interpretada en gran medida a través de diversos casos judiciales, plantea dificultades para su aplicación por parte de los Centros Europeos del Consumidor (CECs) y las autoridades encargadas de velar por su cumplimiento. Simplificar la normativa es crucial para garantizar que los consumidores estén bien informados sobre sus derechos y para reducir los litigios entre las partes implicadas.

Los casos de los que se ocupa la Red ECCNet en relación con los derechos de los pasajeros aéreos no se limitan al Reglamento 261/2004, sino que abarcan también cuestiones relacionadas con el equipaje, los intermediarios, las tasas de facturación y los sitios web de comparación de precios. En el mercado están irrumpiendo nuevas modalidades de contratación, por ejemplo, el transporte multimodal; que van en aumento en un contexto social como el actual más concienciado con la sostenibilidad y que no están cubiertas por el reglamento actual. Las cláusulas de "no-show" y las insolvencias de las aerolíneas también son motivo de reclamación para nuestros pasajeros. Para estos "nuevos" problemas del sector del transporte aéreo, la Red ECCNet es -a menudo- el único organismo que ofrece asistencia transfronteriza gratuita.

Cabe señalar que algunos de estos retos se han abordado en las propuestas de la Comisión Europea para revisar la Directiva sobre viajes combinados, modificar la normativa sobre derechos de los pasajeros y establecer una Directiva relativa a los viajes multimodales.

Sin embargo, en determinados ámbitos, estas propuestas no aprovechan la oportunidad de establecer protecciones sólidas, completas y efectivas para las personas consumidoras. Estas medidas son esenciales para los viajeros que no han recibido la atención adecuada por parte de muchos profesionales de los sectores del transporte y el turismo a lo largo de los años, especialmente durante la pandemia del COVID-19.

Por ello, la Red ECCNet desea compartir su experiencia ampliando el ámbito de aplicación del reglamento para abarcar todos los aspectos relativos a los derechos de los pasajeros.

- Exigir a las aerolíneas que ofrezcan cambios de ruta no sólo en su propia flota, sino también en otras aerolíneas u otros modos de transporte, si ello permite al consumidor llegar antes a su destino y en condiciones de transporte comparables.
- Garantizar que, en caso de transporte intermodal, los pasajeros estén bien protegidos y quede claro qué normas se aplican, por ejemplo, sobre los derechos de los pasajeros de avión y los de tren cuando uno de los tramos se realiza en tren. Estas normas deben armonizarse en todos los Estados miembros y aplicarse a todas las compañías aéreas con sede en la UE. Esto es especialmente importante hoy en día, ya que los consumidores exigen cada vez más formas ecológicas y multimodales de viajar. La propuesta de la Comisión deja una clara posibilidad de que los operadores no tengan en cuenta la combinación de dos medios de transporte diferentes, con lo que no se garantiza una protección completa a los consumidores en caso de interrupciones durante su viaje. Este vacío se debe a una falta de disposiciones que regulen los reembolsos, cambios de ruta, asistencia o indemnizaciones en tales casos y permita a los consumidores reclamar sus derechos.
- Exigir a las compañías aéreas que informen de forma inmediata y correcta a los pasajeros sobre sus derechos en el aeropuerto. Debe garantizarse el cumplimiento efectivo de este deber de información.
- Velar por que las compañías aéreas apliquen la jurisprudencia del TJUE ([asunto Nelson](#)) y garanticen idénticos derechos en caso de cancelación o gran retraso de los vuelos, en particular en lo que respecta a los importes y baremos de indemnización.
- Armonizar las políticas sobre vales (incluidos los periodos de validez, las bonificaciones, etc.) es crucial para evitar confusiones similares a las que se produjeron debido a las prácticas de las aerolíneas durante la pandemia provocada por la COVID-19. Esta armonización no sólo debe aplicarse a los viajes combinados, sino también a las compras individuales de billetes de transporte.
- Aumentar la información que dan las aerolíneas y los vendedores (intermediarios o agencias de viajes) sobre las tasas aeroportuarias (indicando claramente en la confirmación de la reserva/billete qué costes se refieren al transporte propiamente dicho y cuáles a las tasas) y hacer que sean reembolsables gratuitamente. Las tasas aeroportuarias sólo se devengan cuando el pasajero embarca efectivamente en el vuelo, por lo que los consumidores deben tener derecho a la devolución del importe correspondiente a dichas tasas si no viajan y a no tener que abonarlas de forma anticipada. Este tipo de sistema se aplica en Francia desde 2016 y ha demostrado ser muy eficaz.
- En caso de retraso de un vuelo, los pasajeros se encuentran en una situación de desventaja significativa en comparación con una cancelación. A la luz de la jurisprudencia del Tribunal de Justicia de la UE, esta distinción no está justificada, porque el resultado para el pasajero es similar. Según las normas actuales, los pasajeros que declaren la rescisión del contrato después de que la salida de su vuelo se haya retrasado un mínimo de 5 horas no tienen derecho al pago de una compensación, mientras que los pasajeros que, en caso de cancelación, opten por el reembolso del billete tienen derecho a una compensación y pueden elegir libremente un vuelo alternativo, incluso si este saliera 5 horas antes con respecto a la hora prevista.
- Por lo que respecta a las políticas de no-show, debería estudiarse un enfoque armonizado en toda la UE para evitar diferencias en la aplicación e interpretación de los derechos de los consumidores por parte del país de residencia o del tribunal competente.
- Aclarar las incertidumbres del art. 7 del Reglamento sobre los derechos de los pasajeros aéreos, como la doble indemnización si el vuelo alternativo se retrasa/cancela de nuevo o el cálculo de la ruta de vuelo en caso de que el incidente se produzca durante un vuelo de varios tramos. Es importante que se aclare qué punto debe considerarse como lugar de salida a efectos de calcular el pago de la compensación. La sentencia del Tribunal de Justicia de la UE (TJCE) C-559/16, apartado 29, no responde claramente a esta cuestión.
- Aclarar la definición de "denegación de embarque" con arreglo al art. 4 del Reglamento sobre los derechos de los pasajeros aéreos, incorporando la sentencia del TJCE C-238/22 para precisar que, en los casos de denegación preventiva de embarque, los consumidores no están obligados a presentarse al embarque en las condiciones establecidas en el artículo 3, apartado 2, para recibir una compensación.
- No sólo exigir a las compañías aéreas que faciliten en su sitio web toda su información de contacto y el formulario de reclamación, de modo que se pueda contactar fácilmente con ellas en caso de reclamación, sino también imponer a las compañías aéreas la obligación de enviar siempre una copia de los mensajes remitidos a las compañías aéreas por los consumidores a través de los formularios de contacto en línea.
- Imponer en toda la UE plazos armonizados y adecuados para que los consumidores presenten sus reclamaciones a las compañías aéreas, pero también plazos de respuesta para las compañías aéreas y formas de hacer cumplir esas normas. Las compañías aéreas deben estar obligadas a contestar en plazos adecuados. En la propuesta de 2013 de la Comisión de la UE, se sugería un plazo de 3 meses. Asimismo, debe fomentarse el desarrollo de mecanismos eficientes de tramitación de reclamaciones y a agilizar los procedimientos de indemnización.

- Introducir un plazo de prescripción armonizado para las reclamaciones basado en el Reglamento sobre los derechos de los pasajeros aéreos, como ya existe en el Convenio de Montreal.
  - Exigir a las aerolíneas que sean accesibles en la lengua utilizada en el proceso de reserva. Suele ocurrir que las aerolíneas venden billetes a través de sitios web en varios idiomas, mientras que los servicios de atención al cliente a menudo sólo son accesibles en determinadas lenguas. Si una aerolínea no puede ofrecer un servicio posventa al consumidor en el idioma utilizado para la compra online, debe indicárselo claramente al consumidor antes de iniciar el proceso de reserva.
  - Aunque la reserva de un vuelo se haga a través de un intermediario, las aerolíneas deben permitir a las personas consumidoras gestionar directamente su reserva y poder solicitar el reembolso directamente a la aerolínea, en lugar de remitirlos al intermediario.
  - Definir el concepto de circunstancias extraordinarias de acuerdo con la jurisprudencia ya desarrollada por el Tribunal de Justicia de la Unión Europea y enumerar los hechos que pueden justificar el impago de una compensación por parte de las compañías aéreas.
  - Introducir un registro de libre acceso en el que las compañías aéreas publiquen obligatoriamente las razones y causas específicas de los retrasos/cancelaciones de vuelos concretos. De este modo, los pasajeros obtendrían más información sobre su vuelo y podrían comprobar más fácilmente si la denegación de una solicitud de compensación está justificada sin tener que recurrir necesariamente a otras instancias. Este registro podría crearse con la colaboración y la experiencia de las autoridades competentes de los Estados miembros, que podrían aportar su apreciación técnica al respecto.
  - Animar a las compañías aéreas a iniciar una mediación con los consumidores cuando la reclamación no pueda resolverse directamente entre las partes implicadas, y a designar un organismo de resolución alternativa de litigios, ya sea en el Estado miembro en el que tiene su sede la compañía aérea o en el Estado miembro en el que ésta vende los billetes.
  - Las dificultades surgen cuando las personas consumidoras intentan reclamar a compañías aéreas situadas fuera de la Unión Europea, aunque el Reglamento les sea aplicable. Actualmente, en estos casos no es factible recurrir a los procedimientos jurídicos de la Unión Europea, y no existe un organismo de mediación obligatorio ni un recurso alternativo para los pasajeros. Además, la red ECCNet no puede ayudar en estos casos porque la empresa no está situada en un Estado miembro perteneciente a la red.
  - Definir el papel de los Organismos Nacionales de Ejecución (NEBs) en relación con los pasajeros es crucial. Además, su participación en la resolución de litigios con las entidades de resolución alternativa de litigios (RAL), las organizaciones de consumidores y los Centros Europeos del Consumidor (CEC) es esencial, sobre todo teniendo en cuenta su experiencia cuando concurren circunstancias extraordinarias.
  - Aumentar la eficacia de las actuaciones del Organismo Nacional de Ejecución (NEBs) estableciendo un mecanismo unificado y disuasorio para sancionar a las empresas que no respeten los derechos de los pasajeros y comunicar las sanciones impuestas.
  - La propuesta de supervisión de los Organismos Nacionales de Ejecución (NEBs) es un paso positivo. Sin embargo, sería beneficioso exigir además la elaboración de un informe anual. Este informe ofrecería a los consumidores una visión fidedigna de la actuación de las empresas, permitiéndoles comparar la calidad de los servicios no sólo durante la prestación del servicio, sino también durante la posventa.
  - Mejorar la comunicación y la cooperación entre los distintos agentes (compañías aéreas, organizaciones de consumidores, organismos de resolución alternativa de litigios y autoridades competentes) para aclarar a los consumidores el papel de cada uno de ellos y facilitar la resolución de la reclamación, así como el intercambio de datos sobre problemas recurrentes.
  - Evaluación y seguimiento a escala de la Unión Europea de la eficacia de la actual legislación sobre RAL/PRLL (Resolución Alternativa de Litigios y Resolución Alternativa de Litigios en Línea), dado que la cobertura de la RAL y la participación de las empresas no parecen alcanzar los objetivos fijados. Por lo tanto, parece necesario garantizar que cada Estado miembro ofrezca una RAL para garantizar la defensa de los derechos de los pasajeros aéreos. La RAL debe seguir siendo una opción rápida, de fácil acceso para los consumidores y, en la medida de lo posible, gratuita, para que siga siendo una opción viable para los pasajeros/consumidores.
- Para utilizar la RAL en el ámbito del transporte aéreo con todo su potencial, la Red ECCNet estableció las siguientes conclusiones sobre las recomendaciones para la revisión del Reglamento sobre los derechos de los pasajeros aéreos de 2018:

[https://www.europe-consommateurs.eu/fileadmin/Media/PDF/publications/prises-de-position/Air\\_passenger\\_rights\\_why\\_the\\_revision\\_of\\_Regulation\\_261\\_2004\\_is\\_urgent.pdf](https://www.europe-consommateurs.eu/fileadmin/Media/PDF/publications/prises-de-position/Air_passenger_rights_why_the_revision_of_Regulation_261_2004_is_urgent.pdf)

## Marco jurídico de los sitios web de comparación de precios y los intermediarios de reservas

Para conseguir la mejor oferta, los consumidores confían cada vez más en los sitios web de comparación de precios online y en las plataformas de reserva. La Red ECCNet ha observado un aumento de las reclamaciones relacionadas con ambos tipos de intermediarios, que comenzó mucho antes del primer confinamiento por la COVID19. Las cancelaciones generalizadas de viajes provocadas por la pandemia hicieron aún más patentes a escala mundial las dificultades y la ausencia de derechos de los consumidores cuando tratan con este tipo de vendedores.

### Sitios web de comparación de precios

Comparar los precios de los billetes antes de hacer la reserva es cada vez más difícil, incluso a veces imposible, ya que cada intermediario decide qué incluir en su precio de referencia. Para permitir una información transparente al consumidor y una competencia leal entre las compañías aéreas, las páginas web de comparación de precios y los intermediarios de reservas, deberían tenerse en cuenta las siguientes sugerencias en la propuesta de revisión de la Directiva sobre viajes combinados o del Reglamento 1008/2008 sobre normas comunes para la explotación de servicios aéreos:

- Todos los elementos incluidos en el precio tanto los fijos como los previsibles deben incluirse en el precio ofrecido para permitir una comparación objetiva entre operadores y minoristas. Los suplementos opcionales deben ser claramente visibles junto a la tarifa general (en cada paso del proceso de reserva).

El precio debe incluir:

- El precio del billete.
  - Todos los gastos de servicio fijo y/o previsibles, como los gastos administrativos, los gastos de equipaje, los gastos de selección de asiento y los gastos de tarjeta de crédito (cuando estén permitidos), incluso si el consumidor puede recibir finalmente un descuento basado en el método de pago elegido.
- El precio final debe desglosarse en las distintas categorías, incluidos los impuestos, debiendo indicarse claramente los impuestos reembolsables.
  - Los sitios web de comparación de precios y los intermediarios de reservas deben indicar fácilmente si los billetes son flexibles o reembolsables. También deben utilizar la misma terminología empleada por la aerolínea, permitiendo a los consumidores revisar y comparar las condiciones de transporte de las compañías aéreas. También deben indicar si los vuelos que se compran en una sola reserva son vuelos conectados o no.

### Intermediarios de reservas

Los intermediarios de reservas se posicionan habitualmente como agentes de los consumidores y a menudo cobran una comisión por sus servicios de intermediación. En consecuencia, es razonable proponer que se les obligue a cumplir unas normas mínimas de servicio para sus clientes.

La reciente pandemia provocada por la COVID19 ha puesto especialmente de manifiesto los diversos problemas que se plantean a la hora de relacionarse con este tipo de plataformas.

Si bien la Red ECCNet aprecia las propuestas incluidas en el proyecto de revisión de la Directiva sobre viajes combinados destinadas a establecer normas que regulen la relación entre intermediarios, consumidores y transportistas, también advierte de las cuestiones pendientes relativas a los intermediarios de reservas que no se han abordado en el texto.

- Exigir a los intermediarios de reservas que informen de manera inmediata y clara a los pasajeros sobre el tipo de billetes y servicios que adquieren (por ejemplo, precio, billetes flexibles o no flexibles). Es esencial que, al hacerlo, los intermediarios transmitan a sus clientes las condiciones o restricciones especiales de las aerolíneas, ya que actualmente las condiciones generales y las condiciones de transporte pueden diferir. Por ejemplo, algunas aerolíneas imponen normas muy estrictas en materia de controles de identidad o prohibición de que los menores viajen solos.
- Las condiciones de los "clubes de fidelización o premium" deben explicarse y detallarse claramente. Los proveedores de servicios deberían estar obligados a utilizar un apartado como el 2 del Art. 8 de la Directiva relativa al acceso a la actividad de las entidades de crédito, que deje claro al consumidor que se añade un nuevo servicio a la reserva que conllevará costes adicionales, siendo así una salvaguardia para no caer en la trampa de una suscripción oculta.

- Exigir a los intermediarios de reservas que informen claramente a los pasajeros, en caso de venta de vuelos con transbordos, sobre las implicaciones jurídicas que un cambio de horario, retraso o cancelación pueden imponer a los tramos posteriores del viaje. Además, deben facilitar información sobre los derechos de los pasajeros a recibir asistencia o compensación de la aerolínea en tales circunstancias. Los intermediarios de reservas también deben informar sobre las consecuencias durante el viaje (por ejemplo, equipaje no facturado hasta el destino final).
- Si los intermediarios de reservas no cumplen este requisito, deben asumir las obligaciones de las compañías aéreas en términos de indemnización.
- Exigir a los intermediarios de reservas que faciliten su información de contacto completa y el formulario de reclamación en su sitio web, de modo que se les pueda contactar fácilmente en caso de reclamación. El consumidor siempre debe recibir inmediatamente una copia del mensaje enviado a la empresa.
- Exigir a los intermediarios de reservas que se pueda contactar con ellos en el idioma utilizado durante la reserva. Mientras que las aerolíneas suelen vender billetes a través de sitios web en varias lenguas, los servicios de atención al cliente suelen estar disponibles sólo en unas pocas lenguas. Si una aerolínea no puede ofrecer un servicio posventa en el idioma utilizado para comprar el billete online, deberá indicarse claramente al consumidor antes de iniciar la reserva.
- Exigir a los intermediarios de reservas que sean intermediarios del pasajero en caso de:
  - Cambio de horario o interrupción del vuelo: el intermediario debe transmitir inmediatamente al consumidor toda la información de la que tenga conocimiento.
  - Cambio de billetes (es decir, cambio de nombre) durante un plazo específico: debe introducirse un derecho a corregir errores ortográficos en los nombres de los pasajeros que cubra los errores de los consumidores y los cambios durante el proceso de reserva por parte de los intermediarios. Además, debería existir la posibilidad de cambiar el nombre en caso de matrimonio, divorcio, adopción o casos similares. Dado que actualmente los intermediarios suelen referirse a las aerolíneas y esta política difiere de una aerolínea a otra, el derecho a la corrección del nombre también debería aplicarse directamente a las aerolíneas. La tarifa cobrada por este servicio debe ser gratuita o no exceder de una cantidad adecuada (máx. 40 euros).
  - Dificultad para que el consumidor acceda directamente a la aerolínea.
  - Reembolso del billete: los intermediarios deberían estar obligados a enviar los reembolsos efectuados por una compañía aérea a los consumidores en un plazo de siete días (como ya se indica en la propuesta de Reglamento sobre los derechos de los pasajeros en el contexto de los viajes multimodales, debería aplicarse a todos los viajes).
- Imponer plazos a los consumidores, pero también tiempos de respuesta a los intermediarios de reservas para mejorar su eficiencia en su gestión y en el seguimiento de las quejas de los consumidores, y agilizar los procedimientos para los reembolsos.
- Obligar a los intermediarios de reservas a responder inmediatamente a los consumidores y/o remitir la solicitud de un consumidor a la aerolínea si el vuelo es inminente.
- Mejorar la comunicación y la colaboración entre distintos grupos de interés (stakeholders), incluidas las aerolíneas, los intermediarios de reservas, los consumidores, las organizaciones de consumidores, los organismos de resolución alternativa de litigios (ADR) y los organismos nacionales de ejecución (NEBs). Esta mejora tiene como objetivo aclarar las funciones de cada entidad para los consumidores, fomentar una mejor comprensión de sus respectivas responsabilidades y facilitar la resolución de la reclamación, así como el intercambio de datos sobre cuestiones recurrentes.
- Obligar a las compañías aéreas, agencias de viajes en línea y otros intermediarios a proporcionar a los consumidores el historial del proceso de reserva cuando lo soliciten.
- Implementar una prohibición a los intermediarios de reservas de crear reservas con datos de contacto ficticios del cliente. Algunas aerolíneas restringen la posibilidad de que los intermediarios de reservas realicen reservas de vuelos. Para eludir esta restricción, los agentes de viajes en línea suelen reservar directamente con la aerolínea utilizando información falsificada del cliente, como direcciones de correo electrónico y números de teléfono, para ocultar la naturaleza intermediaria de la reserva.

## Protección contra insolvencias de aerolíneas

En su comunicación COM (2013) 129 final, la Comisión Europea se comprometió a fomentar la cooperación entre las autoridades competentes de los distintos Estados miembros, supervisar sus licencias en virtud del Reglamento 1008/2008 y evaluar si sería necesaria una iniciativa legislativa para garantizar la protección de pasajeros en caso de insolvencia de una compañía aérea.

Desde hace varios años, la ECCNet ha alertado sobre los problemas de insolvencia de las compañías aéreas y la experiencia reciente demuestra que la protección de las personas consumidoras en estos casos es insuficiente. La crisis de la COVID19 aumentó la conciencia pública sobre esta cuestión, ya que numerosas aerolíneas que operaban en la UE afrontaron dificultades financieras o se declararon en insolvencia. Las empresas más grandes pudieron sobrevivir en gran medida gracias a la ayuda gubernamental, lo que generó preocupación sobre posibles vulnerabilidades en caso de que ocurriera una situación similar en el futuro.

Hace ya un año, se publicó un [llamamiento conjunto de los consumidores, la industria y las mutuas de seguros europeos sobre la necesidad urgente de un sistema obligatorio de protección contra la insolvencia en el sector aéreo \(beuc.eu\)](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=CELEX:32022R0001).

### Aprendiendo de los vecinos

En Dinamarca, un Fondo de Garantía de Viajes cubre la obligación legal de los operadores de paquetes turísticos de disponer de un seguro. Los pasajeros también pueden recurrir a este fondo si compraron sólo un billete de avión directamente a una aerolínea y la aerolínea quiebra (para viajes con salida y regreso en Dinamarca con esta línea aérea).

Aerolíneas insolventes	País	Año
Flyr	Norway	2023
Alitalia	Italy	2021
Czech Airlines	Czechia	2021
Flyby	United Kingdom	2020
Ernest Airlines	Italy	2020
Adria Airways	Slovenia	2019
Thomas Cook	United Kingdom	2019
XK Airways	France	2019
Aigle Azur	France	2019
WOW Air	Iceland	2019
Flybmi	United Kingdom	2019
Germania	Germany	2019
NIKI	Austria	2018
Small Planet Airlines	Lithuania	2018
Primera Air	Denmark	2018
Cobalt Aero	Cyprus	2018
Nextjet	Sweden	2018
Air Berlin	Germany	2017
Monarch Airlines	United Kingdom	2017
Air Mediterranee	France	2016
Estonian Air	Estonia	2015
Cyprus Airways	Cyprus	2015
Intersky	Austria	2015
EuroLOT	Poland	2015
Belle Air Europe	Italy	2014
OLT Express	Germany	2013
Helitt Lineas Aereas	Spain	2013
Spanair	Spain	2012
MALEV Hungarian Airlines	Hungary	2012
Wind jet	Italy	2012
Blue1	Finland	2012
Cimber Sterling	Denmark	2012
Skyways	Sweden	2012
Islas Airways	Spain	2012
ItAli Airlines	Italy	2012

Fuente: Consulta a distintos grupos de interés en relación con el estudio sobre el nivel actual de protección de los derechos de los pasajeros aéreos en la UE, Comisión Europea 2019 y ECC-Net.



## Definición y armonización sobre las dimensiones y peso del equipaje de mano y facturado

El precio de un billete de avión es cada vez menos transparente. Como cada compañía aérea es libre de definir lo que está incluido o no en su tarifa aérea, la comparación de precios a menudo resulta imposible a menos que los consumidores sigan cada paso del procedimiento de reserva para ver qué cargos adicionales se incluyen. Uno de los problemas es el precio del equipaje de mano, que ahora está excluido de algunos billetes de tarifa básica.

El problema no es desconocido, y la Autoridad de Competencia de Italia (AGCM) ya ha sancionado a Ryanair (3 millones de euros) y Wizzair (1 millón de euros) por su política de equipaje de mano.

“Los cambios introducidos en las normas para el transporte de equipaje de mano de gran tamaño constituyen una práctica comercial desleal ya que engañan al consumidor sobre el precio real del billete, al no incluir en la tarifa básica un elemento esencial del contrato de transporte aéreo que es el equipaje de mano”, dijo AGCM en un [comunicado](#).

Sin embargo, esta es sólo la interpretación de la autoridad competente de un país y no existe una armonización ni un entendimiento común en toda la UE.

En una resolución del Parlamento Europeo de 4 de octubre de 2023, los eurodiputados solicitan una dimensión armonizada para el equipaje de mano y “recuerda que, de conformidad con la sentencia del Tribunal de Justicia de la UE(4) en el asunto C-487/12, el equipaje de mano (es decir, el equipaje que no está facturado) debe considerarse un «aspecto necesario» del transporte de pasajeros, a condición de que dicho equipaje cumpla «requisitos razonables» en términos de peso y dimensiones y que, por tanto, su transporte no pueda estar sujeto a un suplemento en el precio. Insta, por tanto, a los Estados miembros a que garanticen que se respete esta sentencia y, mientras tanto, a que se esfuercen por lograr transparencia en la divulgación de cualquier tasa cobrada por el equipaje de mano cuando se proporcione información sobre el precio y el horario de un vuelo, con el fin de fortalecer la protección del consumidor.”

- Para permitir a los consumidores comparar realmente los precios de las tarifas aéreas, incluido el equipaje de mano, y garantizar una competencia leal entre los operadores, conviene definir y armonizar los servicios que están incluidos en la tarifa mínima de un billete.
- Siempre se debe indicar claramente al inicio del proceso de reserva qué servicios están incluidos en la tarifa mínima. Lo deseable sería que todos los derechos de los pasajeros se recogieran en un solo lugar para que las personas consumidoras puedan conocer y profundizar sobre sus derechos.
- Instar a las compañías aéreas a armonizar el tamaño y peso del equipaje de mano es un primer paso, pero esta iniciativa para armonizar el equipaje en la UE no puede posponerse más. La propuesta podrá imponer directamente el tamaño y peso común permitido en cabina o en bodega. Además, el texto debería aclarar qué se tiene en cuenta para calcular el tamaño del equipaje (¿Asa? ¿Ruedas?).
- El Convenio de Montreal, adoptado hace casi 24 años, podría beneficiarse de una actualización para estandarizar las diversas prácticas que han surgido entre las aerolíneas en relación con la evaluación de daños en incidentes de equipaje. Actualmente, el texto favorece en gran medida a las aerolíneas, permitiéndoles explotar estas discrepancias: algunas ofrecen una compensación fija a los pasajeros, otras aplican deducciones y algunas parecen carecer de una política consistente ya que los casos se manejan de manera desigual.

Es necesario aclarar y mejorar la legislación general sobre equipaje retrasado, perdido o dañado:

- Oficializar la existencia del Informe de Irregularidad de Equipaje (PIR), obligando a las aerolíneas a facilitarlo a los pasajeros en caso de problemas con el equipaje y estableciéndolo como el paso inicial para las reclamaciones de los consumidores. Sin embargo, la presentación de un PIR no debería ser un requisito previo para que los consumidores presenten una reclamación.
- Exigir reglas precisas para calcular los derechos de los pasajeros en casos de equipaje retrasado, perdido o dañado. Esto podría incluir unos baremos definidos o una fórmula específica para determinar los importes de compensación, junto con una lista de elementos que pueden o no compensarse, mejorando así la seguridad jurídica.
- Prohibir a las aerolíneas enviar el equipaje de mano a la bodega sin previo aviso a los pasajeros, ya que los pasajeros suelen guardar sus posesiones más valiosas en su equipaje de mano.
- Introducir una opción para que los pasajeros aseguren sus pertenencias, permitiéndoles superar las limitaciones impuestas por el límite máximo de compensación del Convenio de Montreal.

Para obtener más información sobre los derechos de los pasajeros aéreos, no dude en ponerse en contacto con nosotros.