



16 de julio de 2020

Derechos de los pasajeros aéreos en la Unión Europea

La Comisión Europea publicó a principios de año los resultados de una encuesta del [Eurobarómetro sobre los derechos de los pasajeros en la Unión Europea \(UE\)](#). En ella se apunta que el 43% de los ciudadanos de la UE que han viajado en avión, tren de larga distancia, autocar, barco o ferry durante los últimos 12 meses, conocen que la UE ha desarrollado una serie de normas comunes que protegen los derechos de los pasajeros.

La Comisaria de Transporte, Adina Vălean, ha señalado que "La Unión Europea es la única zona del mundo donde los ciudadanos están protegidos por un conjunto completo de derechos de los pasajeros. Sin embargo, estos derechos deben conocerse mejor y ser más fáciles de entender y de hacer cumplir. Nuestras normas también deberían ofrecer una mayor seguridad jurídica a los pasajeros y al sector. Por ello, la Comisión ha propuesto modernizar los derechos de los pasajeros del transporte aéreo y del ferroviario. Ahora es necesario que el Consejo y el Parlamento Europeo alcancen rápidamente un acuerdo sobre estos derechos para garantizar que las personas que viajan en la UE estén eficazmente protegidas".

La Red de Centros Europeos (ECC-Net) y los derechos de los pasajeros aéreos

Desde su creación en 2005 -en cada uno de los países de la UE (incluido Reino Unido durante el periodo transitorio)- además de Noruega e Islandia, la red de Centros Europeos del Consumidor (ECC-Net) ofrece un servicio de asistencia, información y asesoramiento en materia de consumo transfronterizo dentro de la UE, Noruega e Islandia. El objetivo es ayudarles a que conozcan mejor sus derechos como consumidores y puedan disfrutar de todas las ventajas que ofrece el mercado único. Asimismo, los Centros Europeos del Consumidor contribuyen con la mejora de las políticas y legislaciones en materia de consumo gracias a la estrecha colaboración con las distintas autoridades nacionales y europeas. Todo ello con el fin de reforzar la confianza de los consumidores en las compras transfronterizas europeas y defender sus derechos.

En este contexto, la red ECCNet celebra este año su 15º aniversario y durante el mes de julio se quiere concienciar a la población sobre los derechos que tienen los pasajeros del transporte aéreo. Cabe señalar que durante el año 2019, la red de Centros Europeos recibió un total de 22.687 solicitudes de información y reclamaciones de pasajeros aéreos.

Derechos de los pasajeros en el transporte aéreo y Covid-19

Lamentablemente, el brote de la Covid-19 ha afectado considerablemente a todos los pasajeros así como a la industria del transporte europeo. Las medidas de contención adoptadas por los distintos Gobiernos -como las restricciones de viaje o la delimitación de zonas de cuarentena- ha provocado que el sector del transporte pueda ser uno de los más gravemente perjudicados por la actual situación generada por el coronavirus. Como resultado, muchos pasajeros se han visto damnificados como consecuencia de la cancelación y retrasos de sus vuelos, la imposibilidad de viajar o porque han decidido por voluntad propia no realizar sus viajes. Por este motivo, y con el fin de aclarar a los pasajeros sus derechos, la Comisión Europea ha emitido unas [Directrices](#) sobre los derechos que asisten a los pasajeros de la UE, así como las obligaciones de los transportistas. Durante este tiempo, la red ECC-net ha recibido más de 25.000 consultas de consumidores relacionadas con la Covid-19. Por su parte, el Gobierno de España ha emitido una [nota informativa](#) abordando estas cuestiones.