



## REPRESENTACIÓN EN ESPAÑA COMUNICADO DE PRENSA

### **Mejora de los derechos y de la información de los viajeros**

La Comisión ha adoptado hoy una serie de propuestas destinadas a mejorar la experiencia de los pasajeros y viajeros reforzando sus derechos. Las nuevas normas se apoyarán en las lecciones extraídas de las recientes experiencias, como la crisis de la COVID-19 y la quiebra del grupo de viajes Thomas Cook en 2019, que tuvieron un gran impacto tanto en los viajeros como en el mercado de viajes. En particular, se aclararán las normas sobre reembolso cuando los vuelos o los viajes multimodales se reserven a través de un intermediario, de modo que los pasajeros estén mejor protegidos contra las cancelaciones. Las propuestas facilitarán viajes más fluidos, especialmente aquellos que impliquen diferentes servicios o modos de transporte, garantizando que los pasajeros tengan acceso a asistencia directa y a una mayor información en tiempo real, por ejemplo, en lo que se refiere a los retrasos y las cancelaciones. Se presta especial atención a las necesidades de los pasajeros con discapacidad o movilidad reducida para abordar y facilitar el cambio entre modos de transporte y mejorar la asistencia de calidad cuando sea necesario.

Las propuestas adoptadas hoy se centran en tres aspectos:

#### **1. Mayores derechos para los pasajeros**

Los pasajeros que viajan en avión, ferrocarril, barco o autobús ya disfrutan de una protección de renombre mundial gracias a los derechos de los pasajeros de la UE. Por ejemplo, tienen derecho a un transporte alternativo, reembolso, compensación o asistencia (dependiendo de las circunstancias) en caso de perturbación del viaje. No obstante, siguen existiendo algunas lagunas en las normas actuales, mientras que las deficiencias en la aplicación y el cumplimiento impiden que los pasajeros se beneficien plenamente de estos derechos. La propuesta de **revisión de los Reglamentos sobre los derechos de los pasajeros** aborda estos ámbitos problemáticos mediante el refuerzo de los mecanismos de ejecución y la introducción de normas para los pasajeros aéreos

que reservaron sus vuelos a través de un intermediario, también en lo relativo al reembolso. La **propuesta sobre los derechos de los pasajeros en el contexto de los viajes multimodales** también establece por primera vez nuevas normas para proteger a los pasajeros que utilizan diferentes tipos de transporte (como autobuses, trenes y aviones) en un solo viaje. Los pasajeros disfrutarán de mejores derechos de información antes y durante dichos viajes, en particular sobre los tiempos mínimos de conexión entre los distintos servicios de transporte. Además, cuando hayan comprado el viaje multimodal en virtud de un único contrato de transporte, tendrán derecho a la asistencia del transportista en caso de pérdida de conexiones. **Se presta especial atención a las necesidades de los pasajeros con discapacidad o movilidad reducida.** Las personas con movilidad reducida que pasen de un modo de transporte a otro durante su viaje serán asistidas en los puntos de conexión por los transportistas y los operadores de terminal cuando viajen en virtud de un único contrato de transporte o cuando viajen a través de nodos multimodales de pasajeros. Si una compañía aérea obliga a un pasajero con discapacidad o a una persona con movilidad reducida a viajar acompañado por alguien porque necesita asistencia para cumplir los requisitos de seguridad aérea (por ejemplo, para abrochar el cinturón de seguridad), la compañía aérea estará obligada a transportar al acompañante de forma gratuita y, cuando sea posible, a colocarlo junto al pasajero al que debe prestar asistencia. Este derecho ya existe cuando se viaja en tren, barco o autobús/autocar.

## **2. Protección de los viajeros de viajes combinados**

Con la **revisión de la Directiva sobre los viajes combinados de 2015**, la protección de los viajeros de viajes combinados será más eficaz en el futuro, en particular durante las situaciones de crisis, aprendiendo de las lecciones de la pandemia de COVID-19. Las modificaciones propuestas ofrecerán derechos más sólidos y más claros a los viajeros y aclararán las obligaciones y responsabilidades de los organizadores de viajes combinados.

Algunas de las nuevas normas tratan los siguientes aspectos:

- en lo que respecta a los reembolsos, existe una cadena constituida por los proveedores de servicios, los organizadores de viajes combinados y los viajeros. Los viajeros seguirán teniendo derecho al reembolso en un plazo de 14 días. Esto se facilitará porque los organizadores de viajes combinados, la mayoría de los cuales son pequeñas y medianas empresas (Pymes), tendrán derecho a un reembolso por parte de los proveedores de servicios en un plazo de 7 días. El hecho de que obtengan su reembolso en el plazo de una semana les permite, a su vez, reembolsar a sus clientes en un plazo total de dos semanas;

- los pagos anticipados efectuados por los viajeros por viajes combinados no podrán ser superiores al 25 % del precio del viaje combinado, excepto cuando los organizadores se enfrenten a costes que justifiquen un anticipo más elevado, por ejemplo, porque tienen que pagar por adelantado el precio íntegro del billete a la compañía aérea. Los organizadores no podrán solicitar el pago total antes de 28 días del inicio del viaje combinado;
- los viajeros a los que se ofrezca un bono recibirán información clara de que pueden exigir un reembolso y serán informados de las características del bono antes de aceptarlo. Estos bonos se reembolsarán automáticamente si no se utilizan antes de que finalice su período de validez. Además, los bonos y los derechos de reembolso estarán cubiertos por la protección contra insolvencia;
- información más clara: los turistas recibirán información clara sobre si una combinación de servicios de viaje constituye un viaje combinado, quién es responsable en caso de problemas, y sobre sus derechos como viajeros de viajes combinados.

### **3. Mejores servicios de información sobre desplazamientos multimodales y creación de un espacio común europeo de datos de movilidad**

La multimodalidad, o la combinación de modos de transporte, puede reducir las emisiones globales del transporte permitiendo a los viajeros elegir el modo de transporte más eficiente y sostenible. La **revisión del Reglamento Delegado relativo al suministro de servicios de información sobre desplazamientos multimodales en toda la Unión** facilitará a los pasajeros la búsqueda, a través de los servicios de información sobre viajes, de información en tiempo real sobre los diferentes modos de transporte, y el acceso a actualizaciones en tiempo real durante su viaje, por ejemplo, en lo que se refiere a los retrasos y las cancelaciones. También se dispondrá de nuevos tipos de información, por ejemplo, sobre la posibilidad de introducir o no bicicletas en un tren o la accesibilidad, también para los viajeros con discapacidad o movilidad reducida.

En consonancia con la **Estrategia Europea de Datos** y apoyada por el **Programa Europa Digital**, la iniciativa sobre un **espacio común europeo de datos de movilidad**, también adoptada hoy, facilitará el acceso, la puesta en común y el intercambio de datos procedentes de fuentes de datos de transporte y movilidad existentes y futuros. Permitirá el acceso a los datos en tiempo real y su puesta en común, de tal forma que los viajeros podrán mantenerse al día de la situación del transporte y de las condiciones del tráfico, y planificar mejor sus viajes. También permitirá a los agentes públicos y privados desarrollar servicios de transporte innovadores y elaborar políticas de transporte basadas en datos.

#### **Antecedentes**

Unos 13 000 millones de pasajeros que viajan en avión, tren, autocar, autobús o transbordador en la UE cada año están cubiertos por los derechos de los pasajeros de la UE, y muchos más utilizan el transporte local. Se espera que esta cifra alcance los 15 000 millones en 2030 y casi 20 000 millones en 2050.

La Estrategia de Movilidad Sostenible e Inteligente de la UE es la hoja de ruta de la Comisión para lograr las transiciones ecológica y digital. Ambas van de la mano, ya que la digitalización aumenta la eficiencia y la flexibilidad, lo que reduce las emisiones del transporte. La Estrategia indica cómo lograr una reducción del 90 % de las emisiones del transporte de aquí a 2050 y establece hitos clave, como el despliegue de la movilidad automatizada a gran escala de aquí a 2030.

### **Para más información**

[Propuesta de 2023 de modificación de la Directiva relativa a los viajes combinados](#)

[Página web — Directiva sobre viajes combinados](#)

[Preguntas y respuestas sobre la revisión del marco de Derechos de los Pasajeros](#)

[Preguntas y respuestas sobre la revisión del Reglamento Delegado relativo al suministro de servicios de información sobre desplazamientos multimodales en toda la Unión y al espacio común europeo de datos de movilidad](#)

[Preguntas y respuestas sobre la revisión de la Directiva relativa a los viajes combinados](#)

[Ficha informativa](#)

### **Cita(s)**

«Celebro el paquete de medidas sobre los derechos de los pasajeros adoptado hoy, cuyo objetivo es proteger mejor a los pasajeros contra las perturbaciones durante un viaje. El nuevo marco establecerá, en particular, viajes más fluidos, especialmente aquellos que impliquen diferentes servicios de viaje o modos de transporte, garantizando que los pasajeros tengan acceso a los servicios y a la asistencia que necesitan, así como una mayor información en tiempo real, por ejemplo, sobre retrasos y cancelaciones. Incentivar los viajes multimodales reviste una importancia especial ya que este tipo de viajes es más sostenible y eficiente, lo que conduce a una reducción de las emisiones del transporte y contribuye así a los objetivos del Pacto Verde».

***Maroš Šefčovič, vicepresidente ejecutivo responsable del Pacto Verde Europeo, Relaciones Interinstitucionales y Prospectiva – 29.11.2023***

«El estallido de la pandemia de COVID-19 fue disruptivo para el sector de los viajes y nos ha recordado la importancia de garantizar en todo momento unos derechos sólidos de los consumidores. Durante la pandemia, los consumidores tuvieron que hacer frente a cancelaciones masivas o dificultades en lo que respecta a los reembolsos de los viajes combinados cancelados por parte de los operadores turísticos y las agencias de viajes. Hemos extraído las conclusiones de estas deficiencias en esta revisión de la Directiva sobre los viajes combinados y hemos decidido reforzar la protección de los viajeros. Las nuevas normas ofrecerán más derechos e información más clara a los viajeros cuando reserven un viaje combinado. Habrá normas claras sobre los bonos. También vamos a garantizar el derecho a la devolución. Con esta propuesta, ofrecemos soluciones concretas a problemas concretos».

***Didier Reynders, comisario responsable de Justicia – 29.11.2023***

«La UE cuenta con los marcos más sólidos del mundo en materia de derechos de los pasajeros, pero esto no significa que no podamos hacerlo aún mejor, aprendiendo de más de una década de experiencia en este ámbito. Además de mejorar la manera en que se aplican y se hacen cumplir las normas existentes, estamos tratando de subsanar tres lagunas principales con estas propuestas: en primer lugar, garantizar que los pasajeros estén igualmente protegidos y atendidos a la hora de reservar sus billetes con intermediarios; en segundo lugar, ampliar la protección a los pasajeros que combinan diferentes modos en un viaje; y, en tercer lugar, reforzar la asistencia especial a los pasajeros con discapacidad y garantizar el respeto de su derecho a viajar con dignidad».

***Adina Vălean, comisaria responsable de Transportes – 29.11.2023***