



REPRESENTACIÓN EN ESPAÑA  
COMUNICADO DE PRENSA

## **La Comisión publica nuevas directrices para una mayor claridad sobre los derechos de los pasajeros aéreos**

Bruselas, 22 de julio de 2024

La Comisión **publica** hoy unas [directrices interpretativas actualizadas sobre los derechos de los pasajeros aéreos](#) que facilitarán el cumplimiento de la normativa y armonizarán la aplicación por parte de los organismos nacionales. Desde 2016, la Comisión ofrece directrices para abordar las preocupaciones comunes planteadas por los organismos nacionales responsables del cumplimiento, los pasajeros y sus asociaciones, y los representantes del sector. La revisión de hoy tiene en cuenta, en particular, las sentencias del Tribunal de Justicia desde 2016 que aclaran determinadas disposiciones, permitiendo una aplicación más eficaz y coherente de las normas. Además, se ha añadido una nueva sección sobre las perturbaciones masivas de los viajes.

También se **han publicado directrices interpretativas actualizadas sobre los derechos de las personas con discapacidad y con movilidad reducida en el transporte aéreo.**

Los transportistas aplican los derechos de los pasajeros definidos a escala de la UE y los organismos nacionales velan por que se respeten. Las disparidades entre las prácticas nacionales pueden crear confusión para los pasajeros cuando se enfrentan a dificultades durante su viaje, especialmente si los desplazamientos son transfronterizos. También puede resultar difícil para los pasajeros comprender qué pasos tienen que dar y cómo encontrar la asistencia adecuada. Las directrices de hoy ayudarán a mejorar la aplicación y complementarán los esfuerzos de la Comisión por sensibilizar sobre los derechos de los pasajeros, en particular mediante campañas periódicas de sensibilización en línea a través de la página web [Your Europe](#) y de una [aplicación móvil sobre los derechos de los pasajeros](#).

### **Los pasajeros necesitan más información sobre sus derechos**

Las directrices de hoy se suman a la publicación de una **nueva [encuesta del Eurobarómetro](#)**, que pone de relieve que la **mayoría de los europeos sigue considerando que carece de información suficiente sobre sus derechos como**

**pasajeros**, aunque la sensibilización haya aumentado en comparación con hace cinco años.

Los resultados ponen de relieve que los encuestados se consideran mejor informados con respecto a sus derechos en los viajes en tren (33 %), seguidos del transporte aéreo (30 %), el autocar (27 %) y, a continuación, el barco (16 %). La encuesta también indica que el 84 % de los encuestados que solicitaron asistencia para personas con discapacidad o movilidad reducida se mostraron satisfechos con la respuesta.

El 35 % de los viajeros ha visto información sobre los derechos de los pasajeros, lo que supone un aumento de 13 puntos porcentuales desde 2019. Lo más frecuente es ver la información en las estaciones de tren (9 %, + 5). El 75 % de los pasajeros aéreos recibió información sobre sus derechos antes del viaje, frente al 61 % de los que viajaron en tren, el 51 % en el caso del autocar y el 54 % para los barcos/ferris. La sensibilización sigue siendo extremadamente importante.

La satisfacción respecto a cómo se gestionan las perturbaciones significativas es mayor en los vuelos (66 %, + 12 p.p.), seguida por los barcos/ferris (53 %, -3 p.p.), el tren (52 %, + 8 p.p.) y los autocares (50 %, + 8 p.p.).

El uso de billetes únicos para viajes multimodales sigue estando limitado al 11 % (sin cambios), siendo el tren/autocar (39 %, + 9 p.p.) y el avión/ferrocarril (25 %, + 1 p.p.) las combinaciones más comunes. El 32 % (+ 7 p.p.) se enfrentaron a problemas, el 13 % (+ 4 p.p.) casi perdió una conexión y el 11 % (+ 3 p.p.) perdió realmente una conexión.

### **Próximos pasos**

Las directrices pueden ahora ser utilizadas por los operadores y los organismos nacionales. Además, los resultados de la encuesta del Eurobarómetro, así como las directrices, están a disposición de los legisladores que deben considerar las [dos propuestas de la Comisión](#) de noviembre de 2023 sobre el [cumplimiento de los derechos de los pasajeros](#) y los derechos de los pasajeros [en el contexto de los viajes multimodales](#), así como la [propuesta legislativa de la Comisión de 2013](#) sobre los derechos de los pasajeros aéreos.

### **Contexto**

La UE es la única zona del mundo en la que los pasajeros están protegidos por un conjunto completo de derechos, tanto si viajan en avión, tren, barco o autobús/autocar. [Los derechos de los pasajeros](#) se basan en tres pilares: no discriminación, información exacta, oportuna y accesible, y una asistencia inmediata y proporcionada. Esta protección es única en el mundo.

El Eurobarómetro es el instrumento de sondeo utilizado por las instituciones y agencias de la UE para supervisar periódicamente el estado de la opinión pública en Europa acerca de cuestiones relacionadas con la Unión Europea, así como las actitudes sobre temas de carácter político o social. Esta encuesta del Eurobarómetro se llevó a cabo entre el 12 de enero y el 4 de febrero de 2024, con entrevistas a 26 601 ciudadanos.

### **Para más información**

[Directrices interpretativas actualizadas sobre los derechos de los pasajeros aéreos](#)

[Anexo a las directrices interpretativas actualizadas sobre los derechos de los pasajeros aéreos](#)

[Directrices interpretativas actualizadas sobre los derechos de las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida en el transporte aéreo](#)

[Anexo a las directrices interpretativas actualizadas sobre los derechos de las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida en el transporte aéreo](#)

[Resultados: Eurobarómetro especial 543](#)

La información sobre los derechos de los pasajeros de la UE está disponible en todas las lenguas oficiales de la UE en las páginas web de [Your Europe](#) y a través de la [aplicación móvil sobre los derechos de los pasajeros de la UE](#).

**Citas:**

*«La UE es la única zona del mundo en la que los pasajeros están protegidos por un conjunto completo de derechos, algo de lo que podemos estar orgullosos. Con las directrices de hoy seguimos apoyando a las autoridades nacionales y a los operadores, especialmente en lo que respecta a los derechos de las personas con discapacidad o con movilidad reducida. Esto, a su vez, ayudará a los ciudadanos, ya que el Eurobarómetro de hoy muestra que no siempre son plenamente conscientes de sus derechos. El pasado mes de noviembre, la Comisión propuso que los proveedores informaran a los pasajeros de sus derechos y trataran la cuestión de los derechos de los viajes multimodales. Pido al Parlamento y al Consejo que acuerden rápidamente estas nuevas normas sobre los viajes multimodales para proteger mejor a los europeos, independientemente de cómo viajen».*

**Wopke Hoekstra, comisario de Acción por el Clima y responsable de Transportes**