



ORGANIZACIÓN DE AVIACIÓN CIVIL INTERNACIONAL

A35-WP/90

EC/16

12/8/04

En español, francés e inglés únicamente¹

ASAMBLEA — 35° PERÍODO DE SESIONES

COMISIÓN ECONÓMICA

Cuestión 27: Reglamentación de los servicios internacionales de transporte aéreo y resultado de la quinta Conferencia mundial de transporte aéreo

DENEGACIÓN DE EMBARQUE Y CANCELACIÓN O GRAN RETRASO DE VUELOS

(Nota presentada por la Comisión Europea)

RESUMEN

Este documento informativo describe el Reglamento adoptado por la Comunidad Europea a principios de 2004 por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos.

1. El Parlamento Europeo y el Consejo adoptaron el Reglamento (CE) núm. 261/2004, del 11 de febrero de 2004, por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos. Este reglamento entrará en vigor un año después de su publicación, el 17 de febrero de 2004, en el Diario Oficial y reemplazará el Reglamento en vigor sobre compensación y asistencia en caso de denegación de embarque [Reglamento (CEE) núm. 295/91 del Consejo de 4 de febrero de 1991].

2. El nuevo Reglamento ampliará los derechos de los pasajeros más allá de lo previsto en la legislación actual de varias maneras. En primer lugar, protegerá a los pasajeros no sólo en caso de denegación de embarque sino también de cancelaciones o grandes retrasos, mientras que el reglamento previo se limitaba a la denegación de embarque. En segundo lugar, cubrirá tanto vuelos regulares como no regulares, mientras que la legislación previa se limitaba a los regulares. En tercer lugar, se aplicará no sólo a los pasajeros que salgan de un aeropuerto situado en un Estado miembro sino también a los que vuelen de un tercer país a un Estado miembro, si la compañía que efectúa el vuelo es comunitaria y si no se da compensación y ayuda en el país de salida.

3. En sus disposiciones sobre la denegación de embarque, el nuevo reglamento difiere del actual ya que su objetivo es disuadir del recurso a la denegación de embarque, además de compensar y asistir a los pasajeros afectados. Cuando una compañía prevea denegar el embarque, y antes de cualquier

¹ Las versiones en español y en francés fueron proporcionadas por la Comisión Europea.

otra cosa, tendrá que pedir voluntarios que renuncien a sus reservas a cambio de una remuneración. Sólo si no se presentan suficientes voluntarios, se le permitirá denegar el embarque contra la voluntad de los pasajeros. Cuando eso suceda, el transportista tendrá que indemnizarlos según unos baremos incrementados. La combinación de la obligación de buscar voluntarios y de pagar una indemnización disminuirá sustancialmente la frecuencia de la denegación de embarque.

4. El nuevo Reglamento fija la indemnización en niveles disuasivos:
 - a) € 250 para vuelos de hasta 1 500 kilómetros;
 - b) € 400 para todos los vuelos intracomunitarios de más de 1 500 kilómetros y para todos los demás vuelos de entre 1 500 y 3 500 kilómetros;
 - c) € 600 para los demás vuelos.

Estas cifras se aplican con independencia del precio del billete. En caso de que se ofrezca a los pasajeros la posibilidad de ser conducidos hasta el destino final en un transporte alternativo con una determinada diferencia en la hora de llegada respecto a la prevista para el vuelo inicialmente reservado, el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo podrá reducir en un 50 % la compensación prevista.

5. Además, los pasajeros a los que se haya denegado el embarque continuarán disfrutando de los siguientes derechos:

- a) la opción entre el reembolso del coste del billete y la conducción hasta el destino final; y
- b) comida y refrescos, alojamiento en un hotel, y transporte entre el aeropuerto y el lugar del alojamiento, según sea necesario.

6. El Reglamento también protegerá a los pasajeros cuando se cancelen sus vuelos. En caso de cancelación, la compañía tendrá que indemnizar a los pasajeros según los baremos establecidos para la denegación de embarque, a menos que:

- a) se les informe de la cancelación al menos con dos semanas de antelación con respecto a la hora de salida prevista; o
- b) se les informe de la cancelación con una antelación de siete días con respecto a la hora de salida prevista y se les ofrezca un transporte alternativo que les permita llegar a su destino final con menos de dos horas de retraso respecto a la hora de llegada prevista.

7. Por otra parte, el Reglamento da los siguientes derechos a los pasajeros cuyos vuelos se cancelen por cualquier motivo:

- a) la opción entre el reembolso del coste del billete y la conducción hasta el destino final; y
- b) comida, refrescos, alojamiento en hotel, y transporte entre el aeropuerto y el lugar del alojamiento, según sea necesario.

8. En cuanto a retrasos, cuando un transportista que efectúe un vuelo prevea que habrá un retraso superior a una duración determinada, tendrá que ofrecer a los pasajeros:

- a) comida, refrescos, alojamiento en hotel, y transporte entre el aeropuerto y el lugar del alojamiento, según sea necesario; y
- b) el reembolso del coste del billete, cuando el retraso sea, por lo menos, de cinco horas.

9. Asimismo, el Reglamento establece disposiciones sobre los derechos de los transportistas a obtener reparación de terceros y viceversa, la información a los pasajeros, la designación de organismos responsables del cumplimiento de la norma, y la fijación de sanciones en caso de infracción, entre otras cosas.

— FIN —