

LA COMISIÓN EUROPEA PROPONE NUEVAS MEDIDAS REFORZAR LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS AÉREOS Y LIMITA LAS INDEMNIZACIONES

Alicia Agüero Ortiz
Centro de Estudios de Consumo
Universidad de Castilla-La Mancha

La Comisión Europea presentó el 13 de marzo de 2013 un paquete de medidas que pretenden garantizar la efectividad de los derechos de los viajeros¹. Partiendo de la presunción de que la prioridad absoluta del viajero es llegar a su destino, la Comisión presenta una serie de medidas encaminadas a incentivar a las compañías aéreas a solucionar el problema que impida la salida puntual del vuelo, dándoles un plazo razonable para su subsanación, en lugar de cancelarlo.

Para ello, se propone ampliar las horas de retraso que dan lugar a indemnización (actualmente 3 horas) a 5 horas para vuelos intracomunitarios e internacionales de menos de 3.500 km de distancia, 9 horas para vuelos de menos de 6.000 km, y 12 horas para vuelos de más de 6.000 km. También se contempla la obligación de la compañía aérea de proveer al pasajero de una ruta alternativa en otra compañía aérea si transcurridas 12 horas, no ha podido ofrecerle este servicio con sus propios vuelos. Todo esto irá acompañado de la preceptividad de informar al pasajero de la situación del retraso o cancelación del vuelo, dentro de los 30 minutos siguientes de la hora de salida.

Por otro lado, introduce nuevos derechos como la identidad de derechos de pasajero cuyo vuelo haya sido reprogramado con menos de dos semanas de antelación, al de los pasajeros cuyo vuelo haya sido retrasado o cancelado. Asimismo, permite la corrección de errores ortográficos en el nombre de los pasajeros en las 48 horas previas a la salida del vuelo, el embarque en el vuelo de retorno aún cuando el pasajero no viajó en el vuelo de ida, elevar el límite de indemnización por pérdida de equipamiento de movilidad de pasajeros con movilidad reducida a su valor real, la presentación de reclamación contra la compañía aérea en el mismo aeropuerto, etc.

¹ Cfr. “Air Passenger Rights Revision” http://europa.eu/rapid/press-release_MEMO-13-203_en.htm



www.uclm.es/centro/cesco
Noticias Consumo

Finalmente, propone eliminar la obligación de prestación de manutención y alojamiento indefinidamente a viajeros cuyos vuelos han sido retrasados o cancelados, previendo esta prestación únicamente en casos de cancelación o retraso por circunstancias excepcionales, con un límite de 3 noches, pues entiende la Comisión que la prestación indefinida de esta asistencia puede amenazar a la supervivencia financiera de las compañías aéreas. Con todo, esto no será de aplicación a pasajeros con movilidad reducida y sus acompañantes, niños no acompañados, mujeres embarazadas y personas con necesidades médicas específicas.