



## **Nuevo Reglamento Europeo sobre los derechos de los viajeros en autobús y autocar**

*Iuliana Raluca Stroie*  
*Centro de Estudios de Consumo*

El pasado 28 de febrero se publicó en el Diario Oficial de la Unión Europea (L 55, 28-2-2011) el Reglamento (UE) N° 181/2011 del Parlamento Europeo y del Consejo de 16 de febrero de 2011 sobre los derechos de los viajeros de autobús y autocar y por el que se modifica el Reglamento (CE) n° 2006/2004.

Teniendo en cuenta las exigencias en materia de protección de los consumidores en general y que los viajeros de autobús y autocar constituyen la parte más débil del contrato de transporte, mediante este Reglamento se pretende conceder a todos ellos un nivel mínimo de protección ya que “las medidas de la Unión en el ámbito del transporte en autobús y autocar deben perseguir, entre otras cosas, que se garantice un elevado nivel de protección de los viajeros, comparable al de otros modos de transporte, independientemente del lugar al que viajen”.

En el objeto de la presente norma se incluye la regulación de la no discriminación entre los viajeros en las condiciones de transporte ofrecidas por los transportistas, los derechos de los viajeros en caso de accidente resultante del uso del autobús o del autocar con resultado de fallecimiento o lesiones personales, o pérdida o daños sufridos por el equipaje, la no discriminación y la asistencia obligatoria a las personas con discapacidad o con movilidad reducida, los derechos de los viajeros en caso de cancelación o retraso, la información mínima que debe darse a los viajeros, la tramitación de las reclamaciones y las normas generales de aplicación.

El Reglamento se aplicará a los servicios regulares (que efectúan el transporte de viajeros en autobús o autocar con una frecuencia y un itinerario determinados, recogiendo y depositando viajeros en paradas previamente fijadas) para viajeros de categoría indeterminada cuyo punto de embarque o desembarque esté situado en el territorio de un Estado miembro y cuya distancia programada sea igual o superior a 250 kilómetros. Con algunos matices, se aplicará también a los servicios regulares cuya distancia programada sea inferior a 250 kilómetros y a los servicios discrecionales (los servicios de transporte de grupos de viajeros formados por encargo del cliente o a iniciativa del propio transportista) cuando el punto de embarque inicial o el punto de desembarque final del viajero esté situado en el territorio de un Estado miembro. En los apartados 4º y 5º del art. 2 se prevé la posibilidad de los Estados miembros de eximir de manera transparente y no discriminatoria, de la aplicación del presente Reglamento, por un período máximo de cuatro años a partir de la fecha de su aplicación, los servicios

regulares nacionales y otros determinados, por realizarse una parte significativa de dichos servicios, incluida por lo menos una parada programada, fuera de la Unión, exenciones que podrán renovarse una sola vez y de las que los Estados tendrán la obligación de informar a la Comisión, que a su vez presentará un informe al Parlamento Europeo y al Consejo a más tardar el 2 de marzo de 2018.

En el considerando (18) del Reglamento se dispone que el mismo no debe afectar a los derechos de los viajeros establecidos por la Directiva 90/314/CEE del Consejo, de 13 de junio de 1990, relativa a los viajes combinados, las vacaciones combinadas y los circuitos combinados y a los casos de cancelación de un circuito combinado por razones distintas de la cancelación del servicio de transporte en autobús o autocar.

Formalmente, el Reglamento se compone de 34 artículos distribuidos en siete capítulos. El capítulo I contiene disposiciones relacionadas al objeto, ámbito de aplicación, definiciones, billetes y condiciones contractuales no discriminatorias por razones de nacionalidad del cliente final o del lugar de establecimiento de los transportistas o de los proveedores de billetes en la Unión, responsabilidad en caso de delegar obligaciones a otras partes ejecutantes o la inadmisibilidad de introducir excepciones o cláusulas restrictivas en el contrato de transporte. Los transportistas podrán ofrecer condiciones contractuales más favorables para los viajeros que las establecidas en el presente Reglamento.

El capítulo II está dedicado a los derecho de indemnización y asistencia en caso de accidentes. En este sentido se dispone que el importe de la indemnización se calculará de conformidad con el Derecho nacional vigente y en caso de fallecimiento de un viajero el derecho de indemnización se aplicará como mínimo a las personas con las que este tuviera o hubiera tenido en el futuro una obligación de alimentos. También se fija el importe mínimo de la indemnización por fallecimiento o lesiones personales en 220 000€ por viajero y 1200€ por pieza de equipaje y el precio equivalente al coste de sustitución o reparación del equipo perdido si se tratase de una silla de ruedas u otro equipo de movilidad.

El Capítulo III se refiere a los derechos de las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida. Los transportistas, las agencias de viajes y los operadores turísticos sólo podrán negarse a aceptar una reserva de una persona, a emitir o a proporcionarle de otro modo un billete, o a embarcarla, por su discapacidad o movilidad reducida en caso de cumplir con requisitos de seguridad establecidos por el Derecho internacional, de la Unión o nacional, o cuando el diseño del vehículo o la infraestructura, incluidas las paradas y las estaciones de autobús, haga físicamente

imposible el embarque, el desembarque o el traslado de la persona con discapacidad o movilidad reducida de manera segura y operativamente viable. En estos casos deberán informar a la persona en cuestión sobre todo servicio alternativo aceptable operado por el transportista.

El capítulo IV contiene los derechos de los viajeros en caso de cancelación o retraso, como la continuación, recorrido alternativo o reembolso, el derecho a la información, asistencia y el derecho a solicitar indemnizaciones ante los órganos jurisdiccionales nacionales de conformidad con el Derecho nacional, por los daños y perjuicios resultantes de la cancelación o el retraso de los servicios regulares. En el caso en el que el transportista no ofrece al viajero la posibilidad de elegir entre la continuación o recorrido alternativo hasta el destino final sin coste adicional y el reembolso del precio del billete, tendrá que indemnizar al viajero con el 50% del precio del billete además del reembolso antes mencionado, en el plazo de un mes a partir de la presentación de la solicitud de indemnización.

El capítulo V incluye normas generales sobre la información a suministrar a los viajeros sobre el viaje y sobre los derechos de los mismos y sobre el mecanismo de tramitación de las reclamaciones. En este sentido, cabe mencionar que el plazo para presentar reclamaciones contra los transportistas es de 3 meses siguientes a la fecha en que se haya prestado o se hubiera debido prestar un servicio regular. En el plazo de un mes siguiente a la recepción de la reclamación, el transportista notificará al viajero que su reclamación se ha admitido, se ha desestimado o todavía se está examinando y como máximo en el plazo de 3 meses a partir de la fecha de recepción de la reclamación el transportista deberá proporcionar la respuesta definitiva.

El capítulo VI contiene disposiciones relacionadas a la aplicación del presente Reglamento. Así, en el art. 28 se dispone que cada Estado miembro designará los organismos responsables de la aplicación del Reglamento que serán independientes de los transportistas, de los operadores turísticos y de los gestores de las terminales en lo relativo a su organización, sus decisiones de financiación, su estructura jurídica y su proceso de toma de decisiones. Se prevé la facultad de los Estados miembros de decidir que los organismos de aplicación del Reglamento actúen como organismos de apelación en relación con las reclamaciones no resueltas por los transportistas.

En el último capítulo se dispone que el mismo entrará en vigor a los veinte días de su publicación en el Diario Oficial de la Unión Europea y será aplicable a partir de 1 de marzo de 2013.