



COMISIÓN EUROPEA  
DIRECCIÓN GENERAL DE ENERGÍA Y TRANSPORTES

Bruselas, 14 de julio de 2005

## **DOCUMENTO DE TRABAJO INTERNO DE LA COMISIÓN**

### **Derechos de los pasajeros en transporte internacional por autobús y autocar**

#### **Un documento de consulta de los Servicios de la Dirección General de Energía y Transportes**

El documento involucra sólo a los servicios de la Comisión implicados en su preparación y sirve sólo de consulta. El documento no significa de ninguna manera un prejuicio en relación con la forma final de cualquier decisión a tomar por la Comisión Europea

#### **Introducción**

1. La Comunidad ha logrado ya un progreso significativo con el fortalecimiento de los derechos de pasajeros que viajan en avión. Después de la entrada en vigor de la Norma 261/2004 el 17 de febrero de 2005<sup>1</sup>, los pasajeros aéreos también quedan protegidos ahora en caso de denegación de embarque, cancelación e importantes retrasos. Esta Norma se ha añadido a los otros instrumentos ya adoptados por la Comunidad para este sector. Además, la Comisión ha presentado recientemente unas propuestas para una Norma sobre los derechos de

---

<sup>1</sup> Norma (CE) No 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo de 11 de febrero de 2004 que establece unas reglas comunes de compensación y asistencia en caso de que sea denegado el embarque y de cancelación e importantes retrasos de vuelos, y que rechaza la Norma (CEE) No 295/91. DO L 46, 17.2.2004, pp. 1-8

las personas con movilidad reducida que viajan en avión<sup>2</sup> y una Norma sobre la información para los pasajeros en transporte aéreo en relación con la identidad de la compañía aérea y la comunicación de información sobre seguridad por los Estados Miembros<sup>3</sup>. Como parte del tercer paquete sobre ferrocarril, la Comisión presentó una propuesta de Norma sobre la protección de pasajeros por ferrocarril<sup>4</sup>.

2. En su comunicación sobre el fortalecimiento de los derechos de pasajeros dentro la Unión Europea<sup>5</sup>, la Comisión presentó un enfoque político sobre cómo extender las medidas de protección de pasajeros a medios de transporte que no fueran aéreos. Esta comunicación seguía los compromisos formulados por la Comisión en su Libro Blanco sobre la política de transporte europea para 2010<sup>6</sup>. En particular, la Comisión concluía que, de acuerdo con su compromiso contenido en el Libro Blanco, en 2005 examinaría la mejor manera de mejorar y garantizar los derechos de los pasajeros que utilizan otros métodos de transporte. La comunicación declaraba que la protección de los usuarios de otros medios de transporte quedaba todavía pendiente de ser introducida, y esto se podría hacer de forma efectiva sólo si se hiciese a nivel de la Comunidad, dado el tamaño del sector y la extensión del uso de estos otros medios de transporte por parte del público europeo.
3. Algunos de los temas relacionados con los derechos de los pasajeros han sido examinados durante la consulta pública sobre la comunicación acerca de la operación y perspectivas del marco de la Comunidad para los pasajeros en transporte por autocar y autobús: acceso al transporte internacional y mercados del cabotaje, seguridad y derechos de pasajeros<sup>7</sup>.
4. Este documento interno de la Comisión cubre los servicios de autobús y autocar y marca el principio de un proceso de consulta para identificar la mejor manera de proteger los pasajeros durante viajes internacionales en autocar. El cuestionario incluido inicia un debate intenso entre los Estados Miembros y los interesados para buscar las soluciones apropiadas para fortalecer aun más los derechos de los pasajeros.
5. La protección de los pasajeros de autocares internacionales es una prioridad y una urgencia especiales dado que estos pasajeros tienen normalmente ingresos bajos y son económicamente vulnerables. Se requieren, por lo tanto, unos sistemas de tratamiento de quejas rápidos y unos trámites de acuerdos extrajudiciales para evitar en la medida de lo posible los largos y costosos procesos legales de reparación.
6. Los derechos de los pasajeros de autocar no están cubiertos todavía por la legislación de la Comunidad y, por lo tanto, los clientes tienen que confiar en

---

<sup>2</sup> COM (2005) 47 final, 16 de febrero de 2005.

<sup>3</sup> COM (2005) 48 final, 16 de febrero de 2005.

<sup>4</sup> COM (2004) 143 final, 3 de marzo de 2004.

<sup>5</sup> COM(2005) 46 final.

<sup>6</sup> COM (2001) 370 final, 12 de septiembre de 2001.

<sup>7</sup> Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo y el Consejo sobre la operación y perspectivas del marco de la Comunidad para los pasajeros en transporte por autocar y autobús: acceso al transporte internacional y mercados del cabotaje, seguridad y derechos de pasajeros. COM(2004) 527 final.

planes nacionales de responsabilidad, legislación sobre comercio justo y compromisos hacia los clientes voluntarios por parte de los operadores. Ninguno de estos sistemas garantiza la asistencia inmediata y la compensación sin recurrir a los sistemas judiciales nacionales. La dimensión internacional de los servicios de autocares hace aun más compleja la situación y crea una falta de transparencia desde el punto de vista del pasajero. En muchos casos, no queda claro qué legislación nacional es aplicable, cómo identificar la parte responsable, o cómo los pasajeros pueden iniciar los trámites y finalmente hacer valer sus derechos en los tribunales en otro Estado Miembro<sup>8</sup>. Esto podría resultar ser tan largo que podría fácilmente disuadir los clientes de reclamar e imponer sus derechos.

7. Este documento esboza la situación en la industria del autocar de la Comunidad y trata los asuntos de las personas con movilidad reducida; responsabilidad y problemas vinculados a retrasos, anulaciones y denegación de embarque. Finalmente, el cuestionario incluido subraya los asuntos a tratar por el proceso de consulta.

## **Capítulo Uno: La situación en el sector**

### **El sector en cifras**

El transporte por autobús y autocar representa el 9,5% de todos los servicios de transporte dentro de la Unión Europea y, después de los pasajeros en coche (82,5%), sigue siendo el medio de transporte más importante del que dispone el público. En términos de pasajero-kilómetro, el sector ha experimentado una subida estable del 5% desde 462 millones en 1995 hasta 486 millones en 2002<sup>9</sup>. Estas cifras incluyen tanto los viajes nacionales como internacionales.

Por otra parte, los servicios internacionales de autobús y autocar se enfrentan a presiones competitivas por parte de los automóviles privados, las líneas aéreas de bajo coste y, en menor medida, el transporte por ferrocarril y los servicios ilegales de minibús.

El sector del autobús y del autocar emplea a 1.382.514 personas en 244.285 empresas<sup>10</sup>. Las flotas de vehículos (autobús y autocar) en la UE llegan a un total de 723.700<sup>11</sup>. Se han expedido más 96.356 copias certificadas de permisos comunitarios<sup>12</sup>.

Los cuadros a continuación indican el crecimiento en el sector a lo largo de los años.

---

<sup>8</sup> Ver análisis comparativo de los Sistemas Nacionales de Responsabilidad para Reparar Daños causados por unos Servicios al Consumidor Defectuosos – Institut für Europäisches Wirtschafts- und Verbraucherrecht e.V., Abril de 2004.

<sup>9</sup> Fuente: Energía y Transportes en la UE en cifras, Cuaderno de Estadísticas 2004. Desgraciadamente, no hay datos para 2003 y 2004, los años marcados por la aparición de compañías aéreas de bajo coste que podrían influenciar la capacidad de crecimiento del sector del autobús y el autocar.

<sup>10</sup> Fuente: EU Energía y Transportes en la UE en cifras, Cuaderno de Estadísticas 2004. Ver tablas 3.1.11 y 3.1.12, resumidas. No hay datos disponibles para algunos de los Estados Miembros.

<sup>11</sup> Datos para 2002.

<sup>12</sup> En 2002.

## **Rendimiento por modalidad para el transporte de pasajeros:**

### **EU-25 (4 modalidades)**

1.000 millones de kilómetros pasajero

	<b>Coches Pasajeros</b>	<b>Autobuses &amp; autocares</b>	<b>Ferrocarril</b>	<b>Tranvía y metro</b>	<b>Total</b>
<b>1995</b>	3.703	462	319	51	<b>4.534</b>
<b>1996</b>	3.774	467	325	52	<b>4.618</b>
<b>1997</b>	3.844	467	327	52	<b>4.690</b>
<b>1998</b>	3.932	474	329	53	<b>4.788</b>
<b>1999</b>	4.009	476	339	55	<b>4 878</b>
<b>2000</b>	4.074	480	346	56	<b>4.957</b>
<b>2001</b>	4.118	483	348	57	<b>5.005</b>
<b>2002</b>	4.203	486	346	57	<b>5.092</b>
<b>1995-02</b>	<b>+ 14 %</b>	<b>+ 5 %</b>	<b>+ 9 %</b>	<b>+ 13 %</b>	<b>+ 12 %</b>
<b>Por año</b>	<b>+1,8</b>	<b>+0,7</b>	<b>+1,2</b>	<b>+1,7</b>	<b>+1,7</b>

### **División por modalidad**

%

	<b>Coches Pasajeros</b>	<b>Autobuses &amp; autocares</b>	<b>Ferrocarril</b>	<b>Tranvía y metro</b>
<b>1995</b>	81,7	10,2	7,0	1,1
<b>1996</b>	81,7	10,1	7,0	1,1
<b>1997</b>	81,9	10,0	7,0	1,1
<b>1998</b>	82,1	9,9	6,9	1,1
<b>1999</b>	82,2	9,8	6,9	1,1
<b>2000</b>	82,2	9,7	7,0	1,1
<b>2001</b>	82,3	9,6	7,0	1,1
<b>2002</b>	82,5	9,5	6,8	1,1

Fuente: Energía y Transporte en la UE en cifras, Cuaderno de Estadísticas 2004.

Este medio de transporte resulta ser uno de los más seguros. En términos de seguridad en la carretera, la legislación comunitaria y el progreso tecnológico han contribuido significativamente al diseño de vehículos más seguros<sup>13</sup>.

Los accidentes y las víctimas mortales por miles de millones de kilómetros pasajero están al mismo nivel que las víctimas mortales en transporte aéreo en el 0,4, en

---

<sup>13</sup> Hay que apuntar que el uso obligatorio de cinturones de seguridad en los autobuses y autocares viene establecido en la Directiva 2003/20/EC del Parlamento Europeo y del Consejo de 8 de abril de 2003 como enmienda a la Directiva 91/671/EEC del Consejo sobre la aproximación de la ley de los Estados Miembros en relación con el uso obligatorio de cinturones de seguridad en vehículos de menos de 3.5 toneladas (DO L 115, 09/05/2003, p. 63-67). La fecha límite para la puesta en práctica de la Directiva es el 9 de mayo de 2006. La Directiva pide a la Comisión que continúe llevando a cabo estudios sobre los sistemas de seguridad más adecuados para mejorar la protección de todos los pasajeros contra todo tipo de accidente y presente un informe sobre los resultados. Una serie de estudios sobre la seguridad en carretera se llevó también a cabo como parte de los Cuarto, Quinto y Sexto Programas Marco de la UE para la Investigación y el Desarrollo Tecnológico.

comparación con las tasas del 0,2 para el transporte por ferrocarril y el 5,9 para los pasajeros de automóviles<sup>14</sup>. El cuadro a continuación indica el número total de víctimas mortales en autobús y autocar para el año 2002 en los 15 miembros de la UE en comparación con otros medios de transporte por carretera.

<b>Víctimas mortales en carretera por tipo de usuario</b>	<b>UE 15</b>
Muertos a los 30 días	38.828
Conductor	20.165
Pasajero	6.905
Peatón	5.789
<b>Por tipo de vehículo:</b>	
Coche o taxi	21.804
Moto o ciclomotor	6.679
Autobús o autocar	100
Bicicleta	2.003
Tractor agrícola	179
Vehículo de transporte pesado	989
Camión, de menos de 3.5 toneladas	903
Otros/no especificados	6.171

Fuente: Energía y Transportes en la UE en cifras, Cuaderno de Estadísticas 2004.

## **Capítulo Dos: Derechos de los pasajeros en otros medios de transporte**

Este capítulo resume los principales elementos de la legislación comunitaria y los acuerdos internacionales en relación con los aspectos más cruciales de la protección de los derechos de los pasajeros en los distintos medios de transporte. Convendría notar que, en comparación con otros medios, el sector del autobús y el autocar no está sujeto a acuerdos internacionales vinculantes para la Comunidad y los Estados Miembros<sup>15</sup> y que el marco de la Comunidad también queda limitado<sup>16</sup>. En lo que se refiere a otros medios de transporte, las medidas de la Comunidad, vigentes o propuestas, cubren sobre todo: planes de responsabilidad, planes de compensación en caso de denegación de embarque, cancelaciones o retrasos, medidas especiales para personas con movilidad reducida que viajen en diferentes medios de transporte, mecanismos de tratamiento de quejas, e información para pasajeros.

### **2.1 Personas con movilidad reducida**

#### **Transporte aéreo**

<sup>14</sup> Fuente: Energía y Transportes en la UE en cifras, Cuaderno de Estadísticas 2003.

<sup>15</sup> A excepción de la Convención de la CEPE sobre el Contrato de Transporte Internacional de Pasajeros y Equipaje por Carretera (CVR) de 1 de marzo de 1973, ratificada sólo por la República Checa, Eslovaquia y Letonia.

<sup>16</sup> ver Directiva 90/314/EEC del Consejo de 13 de junio de 1990 sobre viajes organizados, vacaciones organizadas y tours combinados. DO L 158, 23.6.1990, pp. 59–64.

La propuesta de una Norma sobre los derechos de las personas con movilidad reducida que viajan en avión<sup>17</sup> estipula una asistencia obligatoria para estos pasajeros en los aeropuertos, junto con criterios de calidad de asistencia por parte de aeropuertos y compañías aéreas. Las compañías aéreas no tendrían derecho a negarse a aceptar una reserva de vuelo por motivos de movilidad reducida. Sin embargo, se podría denegar reservas, o las compañías aéreas podrían pedir que las personas con movilidad reducida estén acompañadas por otra persona, para satisfacer los requisitos de seguridad aplicables o si el tamaño del avión o la ausencia justificada de personal de cabina impidiese el transporte de estas personas. Las personas con movilidad reducida tendrían derecho a asistencia en el aeropuerto, lo que debería incluir, entre otros, la asistencia con la facturación y el registro, los trámites desde la facturación hasta subir al avión, el embarque y el desembarque, los enlaces con vuelos en casos de tránsito y la asistencia en tierra con el material de movilidad. La dirección del aeropuerto debería establecer y publicar unas normas de calidad para la asistencia y determinar los recursos necesarios (personal, etc.). Se debería poder notificar la necesidad de asistencia en todos los puntos de venta de una compañía aérea o agencia de viajes, incluso por teléfono o vía Internet.

### **Transporte por ferrocarril**

La propuesta de una Norma sobre derechos y obligaciones de los pasajeros por ferrocarril internacional<sup>18</sup> estipula que las compañías ferroviarias no podrán denegar la emisión de un billete y una reserva para un servicio internacional que salga de una estación principal por motivos de movilidad reducida. Las personas con movilidad reducida en viajes internacionales deberían recibir asistencia para ayudarles a subir al tren, cambiar o bajar de tren siempre que se haya notificado esta necesidad con un mínimo de 24 horas de antelación. Si no se da ningún aviso previo, los jefes de estación deberían hacer todos los esfuerzos razonables para ofrecer esta asistencia. Las compañías ferroviarias/agencias de viajes deberían asegurar que se podrán notificar estas necesidades en todos los puntos de venta. Se debería también ofrecer asistencia dentro y al subir y bajar del tren.

### **Transporte marítimo**

La Directiva 2003/24/EC de 14 de abril de 2003 que enmienda la Directiva del Consejo 98/18/EC sobre reglas y normas de seguridad para los barcos de pasajeros<sup>19</sup> establece los requisitos de seguridad para los barcos de pasajeros y las embarcaciones de alta velocidad para las personas con movilidad reducida, incluso el acceso al barco, la movilidad en el barco y las señales, alarmas y medios para comunicar mensajes apropiados (Artículo 6b y Anexo III).

### **Transporte internacional en autocar**

*Actualmente no hay ninguna legislación o propuesta sobre este asunto para este sector. Las personas con movilidad reducida no están recibiendo niveles comparables de asistencia en toda la Unión Europea. Algunos Estados Miembros (por ejemplo, el Reino*

---

<sup>17</sup> COM (2005) 47 final, 16 de febrero de 2005

<sup>18</sup> COM (2004) 143 final, 3 de marzo de 2004.

<sup>19</sup> DO L 123, 17.5.2003, pp. 18-21

Unido<sup>20</sup>) han desarrollado ya unas políticas amplias sobre personas con discapacidad que viajen en transporte público, mientras que en otros sitios, los requisitos en relación con las personas con movilidad reducida parecen bastante limitados. A nivel de la UE, la Directiva 2001/85/EC<sup>21</sup> ofrece ya unos requisitos técnicos detallados que permiten un acceso fácil a los autobuses urbanos para las personas con movilidad reducida<sup>22</sup>. Esta Directiva introduce unos requisitos tales como asientos prioritarios (por lo menos 4) para pasajeros con movilidad reducida y espacio para un perro guía, instalación de ascensores y rampas y un sistema de iluminación adecuado. La cuestión del acceso de las personas con movilidad reducida también se investiga en el estudio COST 349 sobre “Accesibilidad de autocares y autobuses de largo recorrido para las personas con movilidad reducida” y proyecto UNIACCESS “Diseño de Sistemas de Acceso Universal para el Transporte Público”.

*Se deberá prestar una atención especial a los derechos de las personas con movilidad reducida que, deseadas de tener una asistencia apropiada, son disuadidas o se ven impedidas de viajar. Esto es un problema si se considera que las personas con movilidad reducida representan alrededor del 10% de la población europea<sup>23</sup>. Esta situación podría llevar a la exclusión social. Dado que la accesibilidad a los servicios de transporte es indispensable para la participación activa en la vida social y económica, estos defectos han de remediarse rápidamente.*

*En la comunicación sobre el fortalecimiento de los derechos de los pasajeros dentro de la Unión Europea, la Comisión anunció que tiene intención de examinar cómo garantizar los derechos de las personas con movilidad reducida cuando utilizan el transporte marítimo y los servicios internacionales de autocares.*

## **2.2 Responsabilidad y seguridad**

### **Transporte aéreo**

Los principales componentes de la legislación comunitaria existente son los siguientes:

Norma (EC) No 2027/97 de 9 de octubre de 1997 sobre responsabilidad de compañías aéreas en caso de accidente<sup>24</sup>, enmendada por la Norma (EC) No 889/2002 de 13 de mayo de 2002<sup>25</sup>, estableciendo las reglas comunitarias para el sector del transporte aéreo<sup>26</sup>:

---

<sup>20</sup> Instrumento establecido por ley de 1989 No 2359. Los vehículos de servicio público y la Ley de Discriminación de la Discapacidad, 1995.

<sup>21</sup> Directiva 2001/85/EC del Parlamento Europeo y del Consejo de 20 de noviembre de 2001 relacionada con las disposiciones especiales para vehículos utilizados para el transporte de pasajeros con más de ocho asientos además del asiento del conductor, y que enmienda las Directivas 70/156/EEC y 97/27/EC. DO L 42, 13.2.2002, pp. 1–102.

<sup>22</sup> Vehículos de Clase I: son vehículos construidos con zonas para pasajeros de pie, para permitir movimientos frecuentes de pasajeros.

<sup>23</sup> Las personas con discapacidad y otras personas incapaces de viajar sin asistencia debido a su edad o enfermedad. Hacia una Europa sin barreras para las personas con discapacidad. COM(2000) 284, 12.5.2000.

<sup>24</sup> DO L 285, 17.10.1997, p.1.

<sup>25</sup> DO L 140, 30.5.2002, p.2

<sup>26</sup> Estas reglas se basan sobre todo en la Convención de Montreal de 1999 para la Unificación de algunas reglas para el transporte aéreo internacional firmada en Montreal el 28 de mayo de 1999<sup>26</sup> que sustituía a la Convención de Varsovia de 1929 para la Unificación de algunas reglas relacionadas con el transporte

- Ningún límite económico en caso de lesiones o fallecimiento del pasajero.
- Para daños hasta 100.000 DEG, las compañías aéreas no pueden impugnar peticiones de compensación.
- Un pago adelantado en caso de fallecimiento o lesión de un pasajero (por lo menos 16.000 DEG en caso de fallecimiento).
- Se limita la responsabilidad para retrasos de pasajeros y daño resultante a 4.150 DEG.
- Se limita la responsabilidad por retraso, destrucción, pérdida o daño del equipaje a 1.000 DEG o más si se rellena una declaración especial en el momento de facturar.

Norma (EC) No 785/2004 de 21 de abril de 2004 sobre requisitos de seguro de las compañías aéreas y operadores aéreos<sup>27</sup> requiriendo a los operadores que tengan un seguro en relación con su responsabilidad aérea específica en cuanto a pasajeros, equipajes, transporte y terceros:

- Se requiere a los operadores que aseguren la existencia de un seguro que cubra todos los vuelos sin tener en cuenta la forma de operar el avión.
- Los riesgos asegurados deben incluir actos de guerra, terrorismo, secuestro, actos de sabotaje, embargo ilícito del avión y revuelta civil.
- El seguro mínimo debe cubrir 250.000 DEG (por pasajero) y 1.000 DEG (equipaje por pasajero) respectivamente.
- La responsabilidad para terceros - el seguro mínimo por accidente depende de la categoría del avión y va desde 0.75 millones a 750 millones de DEG.

## **Transporte por ferrocarril**

La Directiva 95/18/EC de 19 de junio de 1995 sobre la autorización de compañías ferroviarias<sup>28</sup> requiere que las compañías ferroviarias sean adecuadamente aseguradas o tomen las medidas equivalentes, de acuerdo con la ley nacional e internacional, para cubrir sus responsabilidades en caso de accidentes, en particular en cuanto a pasajeros, equipaje, mercancías, correo y terceros. Como parte del tercer paquete ferroviario, la Comisión presentó una propuesta de Norma sobre los derechos y obligaciones de los pasajeros por ferrocarril<sup>29</sup> en marzo de 2004. Contiene las siguientes propuestas:

- Se establece la cobertura de seguro mínima estipulada en la Directiva 95/18 en €10.000 por pasajero.
- No se fija ningún límite económico para la responsabilidad por daños sufridos en caso de fallecimiento o lesiones físicas de un pasajero.
- La compañía ferroviaria no podrá rechazar, limitar o excluir reclamaciones por daños hasta €20.000. Por encima de este límite, la compañía no será responsable si puede probar que no fue negligente o culpable.

---

aéreo internacional, enmendada en La Haya el 28 de septiembre de 1955 y la Convención Adicional a la Convención de Varsovia hecha en Guadalajara el 18 de septiembre de 1961.

<sup>27</sup> DO L 138, 30.4.2004, p. 1.

<sup>28</sup> DO L 143, 27.6.1995, p. 70.

<sup>29</sup> COM (2004) 143 final, 3 de marzo de 2004. La propuesta está basada en gran parte en la Convención sobre el transporte internacional por ferrocarril (COTIF) de 9 de mayo de 1980, enmendado por el Protocolo de Vilnius de 3 de junio de 1999. La Comunidad está buscando la integración de sus disposiciones en la legislación comunitaria por medio de una propuesta para una Decisión del Consejo sobre la conclusión por parte de la Comunidad Europea del Acuerdo sobre la Adhesión de la Comunidad Europea a COTIF.



- Pago adelantado en caso de fallecimiento o lesión (en caso de fallecimiento de un pasajero, por lo menos €21.000).
- Responsabilidad por pérdida total o parcial del equipaje de mano: €1.800 en caso de fallecimiento o lesión de un pasajero o €1.300 si, en el momento de la destrucción, pérdida o daño, el equipaje estaba bajo la responsabilidad de la compañía ferroviaria.

## **Transporte marítimo**

En lo referente a responsabilidad y seguro, el transporte marítimo se guía por la legislación internacional, concretamente la Convención de Atenas de 1974 sobre Transporte de pasajeros y sus equipajes por mar y más específicamente el protocolo de 2002 a esta Convención<sup>30</sup>:

- Dos limitaciones a la responsabilidad de la empresa de transporte: 250.000 DEG en caso de responsabilidad estricta (operación del barco) y 400.000 DEG por responsabilidad basada en falta o negligencia en caso de accidentes de navegación u en otros casos.
- Las compañías de transporte deben estar adecuadamente aseguradas. El seguro debe cubrir los estrictos límites máximos de responsabilidad por pasajero y una cantidad razonable adicional multiplicada por el número de pasajeros a bordo.
- El plazo límite para que los pasajeros emprendan una acción legal es de dos años.
- Se requieren los certificados de seguro según el Protocolo para todos los barcos autorizados para transportar más de doce pasajeros.
- La responsabilidad por pérdida o daño al equipaje queda sujeta a una serie de limitaciones: por ejemplo, la responsabilidad por pérdida o daño de equipaje de cabina no debería exceder 2.250 DEG.

La Comisión ha anunciado ya, en su programa de trabajo para 2005, una nueva serie de medidas sobre seguridad marítima que incluirá una propuesta de Norma sobre responsabilidad y compensación para pasajeros que viajen por mar, incorporando las disposiciones del Protocolo de 2002 a la Convención de Atenas dentro de la legislación comunitaria.

## **Transporte internacional por autocar**

*Un sistema general de responsabilidad civil en cuanto al uso de vehículos motorizados ha sido establecido ya a nivel de la UE. La Directiva 72/166/EEC del Consejo de 24 de abril de 1972 sobre la aproximación de las leyes de los Estados Miembros en relación con un seguro de responsabilidad civil en cuanto al uso de vehículos motorizados, y sobre la aplicación de la obligación de asegurarse contra este tipo de responsabilidad<sup>31</sup>, enmendada por la Tercera Directiva 90/232/EEC del Consejo de 14 de mayo de 1990 sobre la aproximación de las leyes de los Estados Miembros en relación con un seguro de responsabilidad civil en cuanto al uso de vehículos*

---

<sup>30</sup> Ver propuesta de una Decisión del Consejo sobre la firma por la Comunidad Europea del Protocolo de 2002 a la Convención de Atenas sobre Transporte de pasajeros y sus equipaje por mar. COM (2003) 375 final

<sup>31</sup> DO L 103, 2.5.1972, pp. 1–4.

motorizados<sup>32</sup>, estipula que todas las pólizas de seguro obligatorio de responsabilidad civil surgiendo del uso de vehículos deberían<sup>33</sup>:

- cubrir, sobre la base de una sola prima, todo el territorio de la Comunidad;
- garantizar, sobre la base de la misma prima única en cada Estado Miembro, la cobertura necesaria por su ley o la cobertura necesaria por la ley del Estado Miembro donde el vehículo está basado normalmente cuando la cobertura es más elevada.

La Segunda Directiva 84/5/EEC del Consejo de 30 de diciembre de 1983 sobre la aproximación de las legislaciones de los Estados Miembros en relación con el seguro de responsabilidad civil en cuanto al uso de vehículos motorizados<sup>34</sup> establece los siguientes importes mínimos por los cuales este seguro es obligatorio:

- en el caso de lesiones personales: €350.000 por víctima;
- en el caso de daños a la propiedad: €100.000 por reclamación, o un mínimo de €500.000 por lesión personal cuando haya más de una víctima involucrada o, en caso de lesiones personales y daño a la propiedad, un importe global mínimo de €600.000 por reclamación cualquiera que fuese el número de víctimas o la naturaleza del daño.

Sin embargo, no existe ninguna disposición específica a nivel de la UE que gobierne los contratos de transporte de pasajeros y sus equipajes. Los pasajeros de autocares no están protegidos tampoco de forma efectiva por ningún acuerdo internacional sobre responsabilidad de la empresa de transporte en caso de fallecimiento o lesión. La Convención de la CEPE sobre el Contrato de Transporte Internacional de Pasajeros y Equipaje por Carretera (CVR) de 1 marzo de 1973 sólo ha sido ratificada por la República Checa, Eslovaquia y Letonia. En esta situación, los pasajeros se enfrentan a una serie de reglas nacionales diferentes en caso de fallecimiento o lesión y la mayoría de los pasajeros no sabe dónde y cómo pueden hacer valer sus derechos ante un tribunal<sup>35</sup>. Los mecanismos para resolver disputas extrajudiciales están todavía sujetos a una legislación comunitaria de menor rango (recomendaciones de la Comisión 98/257/EC y 2001/310/EC)<sup>36</sup>. Tampoco tienen derecho los pasajeros a pagos adelantados para cubrir sus necesidades económicas. Aunque el autocar sea uno de los medios de transporte más seguro del mundo, parece que no queda totalmente reflejado por la percepción del público. La opinión pública se alarma frente a los serios

---

<sup>32</sup> DO L 129, 19.5.1990, pp. 33–35.

<sup>33</sup> Hay que notar que la propuesta de una Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo enmendando las Directivas 72/166/EEC, 84/5/EEC, 88/357/EEC y 90/232/EEC del Consejo y la Directiva 2000/26/EC sobre seguro de responsabilidad civil en cuanto al uso de vehículos motorizados está actualmente en la fase final del proceso legislativo.

<sup>34</sup> DO L 8, 11.1.1984, pp. 17–20.

<sup>35</sup> NB: La Convención de Roma de 1980 sobre la ley aplicable a las obligaciones contractuales contiene disposiciones sobre algunos contratos de clientes; sin embargo, los contratos de transporte quedan fuera del ámbito de estas disposiciones. DO C 27, 26.1.1998, pp. 34–46. Asimismo, la Norma (EC) No 44/2001 del Consejo de 22 de diciembre de 2000 sobre jurisdicción y reconocimiento y aplicación de fallos en asuntos civiles y comerciales estipula unas reglas que gobiernan la jurisdicción en materia de contratos de consumidores, pero no es aplicable a contratos de transportes otros que los contratos que, por un precio global, ofrecen una combinación de viaje y alojamiento. DO L 12, 16.1.2001, pp. 1–23.

<sup>36</sup> 98/257/EC: Recomendación de la Comisión de 30 de marzo de 1998 sobre los principios aplicables a los organismos responsables de resolver disputas de consumidores fuera de los tribunales. DO L 115, 17.4.1998, pp. 31–34. Recomendación de la Comisión de 4 de abril de 2001 sobre los principios para organismos extrajudiciales implicados en la resolución consensual de disputas de consumidores. DO L 109, 19.4.2001, pp. 56–61.

*accidentes que han ocurrido en las carreteras de la Unión Europea, tales como el caso del autocar alemán en Hungría en mayo de 2003 o el autocar español en Francia en agosto de 2004. Unas reglas claras sobre responsabilidad y asistencia en caso de accidente contribuirían seguramente a fomentar la confianza del público hacia este medio de transporte.*

*En la comunicación sobre la consolidación de los derechos de los pasajeros dentro de la Unión Europea, la Comisión se compromete a examinar cómo se puede garantizar un nivel adecuado de cobertura y un enfoque uniforme de la responsabilidad en el transporte internacional por autocar.*

## **2.3 Denegación de embarque, retrasos y cancelaciones**

### **Transporte aéreo**

La Norma 261/2004 de 11 de febrero de 2004 que establece reglas comunes de compensación y asistencia a los pasajeros en caso de denegación de embarque y cancelación o largas demoras en los vuelos<sup>37</sup> crea un plan de compensación aplicable a toda la Comunidad. Cualquier pasajero a quien se le deniegue el embarque tiene derecho a recibir una compensación<sup>38</sup> de €250 para todos los vuelos de 1.500 kilómetros o menos, €400 para todos los vuelos dentro de la Comunidad de más de 1.500 kilómetros y para todos los otros vuelos entre 1.500 y 3.500 kilómetros y €600 para todos los vuelos fuera de la Comunidad. En caso de cancelación los pasajeros tendrán derecho al reembolso del coste del billete, un vuelo de vuelta al punto inicial de salida o un cambio de itinerario así como alojamiento en un hotel, comidas y refrescos y servicios de comunicación. Se abonará una compensación salvo si el pasajero ha sido informado con suficiente antelación y ofrecido un cambio de itinerario y salvo si la cancelación se debe a circunstancias excepcionales fuera del control de la compañía aérea.

En caso de retrasos, se debe ofrecer asistencia a los pasajeros, ésta debe incluir comidas, refrescos y servicios de comunicación y alojamiento si fuera necesario si el vuelo tiene un retraso de dos o más horas, en comparación con el horario de salida previsto, en el caso de vuelos de 1.500 kilómetros o menos, de tres horas o más para vuelos dentro de la Comunidad de más de 1.500 kilómetros y todos los demás vuelos entre 1.500 y 3.500 kilómetros, y de cuatro horas para vuelos fuera de la Comunidad de más de 3.500 kilómetros. Si el retraso suma por lo menos cinco horas, los pasajeros tienen derecho al reembolso del coste del billete y a un billete de regreso al punto inicial de salida o a un cambio de itinerario.

### **Transporte por ferrocarril**

Una propuesta para una Norma sobre derechos y obligaciones de pasajeros internacionales en ferrocarril incluye un plan de compensación por retrasos. Los pasajeros podrían pedir compensación a las compañías ferroviarias que, dependiendo del tipo de servicio, la duración de la operación y del retraso, podría variar desde el 50%

---

<sup>37</sup> DO L 46, 17.2.2004, p. 1.

<sup>38</sup> La compañía aérea podrá reducir la compensación en un 50% cuando se ofrece a los pasajeros un cambio de itinerario y el horario de llegada no sobrepasa la hora prevista de llegada del vuelo reservado en un principio por más de dos, tres o cuatro horas respectivamente.

al 100% del precio del billete en viajes internacionales. Si el retraso llevó a la pérdida de una conexión o si se cancela un servicio internacional, se debería ofrecer lo siguiente a los pasajeros:

- reembolso del coste total del billete (para la parte del viaje no hecho y para cualquier viaje hecho que no sirva ya el objetivo primero);
- cambio de itinerario a la primera oportunidad que se ofrezca;
- cambio de itinerario a una fecha posterior según convenga al pasajero.

En todos los casos anteriores, se debería ofrecer a los pasajeros comidas y refrescos gratuito, alojamiento en hotel (si se requiere una estancia de una o más noches), transporte entre la estación de ferrocarril y el lugar del alojamiento, y transporte entre la estación de ferrocarril o el tren y el destino final del servicio o el lugar de salida de un medio de transporte alternativo. Esta propuesta no incluye las obligaciones de la compañía en caso de denegación de embarque.

### **Transporte internacional por autocar**

*Los pasajeros deberían tener derecho a unos servicios fiables en términos de continuidad y disponibilidad. Cuando estos requisitos no se cumplan, los pasajeros de autocares internacionales no deberían tener que arreglárselas sin asistencia apropiada. En el caso de viajes, vacaciones y tours combinados, se ha establecido ya unas reglas mínimas en la Directiva 90/314<sup>39</sup>. El organizador de los tours combinados es responsable del fracaso o la ejecución indebida del contrato del tour combinado<sup>40</sup>. En el caso de no ejecución del contrato si el organizador no puede ofrecer planes alternativos, se debería ofrecer a los clientes un medio de transporte de vuelta al punto de partida u otro punto de regreso además de una compensación. Estas provisiones cubren sólo algunas de las dificultades encontradas por los pasajeros de autocares internacionales.*

*Como en el transporte aéreo, los pasajeros de autocar deberían tener garantizado un nivel adecuado de protección. Según las circunstancias, se podrá necesitar alguna compensación por cualquier molestia causada a los pasajeros debido a la interrupción, cancelación o retraso de su viaje. La denegación de embarque no parece ser un problema frecuente para los pasajeros de autocar.*

*De acuerdo con el compromiso expuesto en la comunicación sobre fortalecimiento de los derechos de los pasajeros dentro de la Unión Europea, la Comisión estudiará cómo garantizar la compensación y la asistencia en caso de interrupción de viajes por mar o por servicios de autocares internacionales.*

## **2.4 Información para pasajeros**

Están en proyecto una serie de leyes, incluyendo una propuesta de Norma sobre información a pasajeros aéreos sobre la identidad de la compañía aérea y sobre la

---

<sup>39</sup> Directiva 90/314/EEC de 13 de junio de 1990 sobre viajes, vacaciones y tours combinados. DO L 158, 23.6.1990, pp. 59–64.

<sup>40</sup> El preámbulo y el Artículo 7(3) estipulan que en estos casos la responsabilidad del organizador debería limitarse de acuerdo con las convenciones internacionales gobernando estos servicios, en particular la Convención de Varsovia de 1929 sobre Transporte Aéreo Internacional, la Convención de Berna de 1961 sobre Transporte por Ferrocarril y la Convención de Atenas de 1974 sobre Transporte Marítimo.

comunicación de información sobre seguridad<sup>41</sup>. La propuesta requiere que la parte contratante informe los pasajeros en el momento de la reserva acerca de la compañía aérea que opera y les notifique si hay un cambio de compañía. Los Estados Miembros deberían también publicar una lista de todos los operadores que han sido inhabilitados para volar en su espacio aéreo o son susceptibles de restricciones de tráfico aéreo. La Comisión publica una lista consolidada. De acuerdo con el programa de trabajo de DG TREN para 2005, la Comisión proyecta preparar una propuesta de Norma que pediría a las compañías aéreas ofrecer la información necesaria para una publicación frecuente de un informe comparando su calidad de servicio.

## **Transporte internacional por autocar**

*Los pasajeros deberían tener la posibilidad de elegir de forma muy informada entre servicios de autocares basándose en criterios de calidad. Se deberían desarrollar unos indicadores apropiados.*

## **2.5 Billeto integrado**

Los pasajeros que planean viajar utilizando distintos medios de transporte encuentran a menudo problemas y barreras debidos a la falta de acuerdos apropiados de intermodalidad. Todavía es difícil encontrar sistemas de billetes integrados en toda la Unión Europea<sup>42</sup>. En ausencia de requisitos comunitarios sobre sistemas de billetes integrados, la Comisión anima a las compañías aéreas y ferroviarias a asumir compromisos voluntarios. Se debería examinar la posibilidad de que las compañías de autocares asuman también estos compromisos.

## **Cuestionario:**

En vista de los compromisos otorgados por la Comisión, se han identificado las siguientes áreas de acción sobre las cuales se invita a las partes interesadas a que sometan sus comentarios. Para guiarles en sus reflexiones, se ha preparado una lista de preguntas detalladas. También pueden hacer comentarios sobre el texto principal del documento de trabajo.

<b>Necesidad de regular</b>
<b>Pregunta 1:</b> Dado que los pasajeros de otros medios de transporte disfrutan de muchos derechos según las normas internacionales o comunitarias que no se ofrecen a pasajeros de autocar o autobús, ¿está de acuerdo en que se debería asegurar una igualdad de trato (unas “mismas reglas de juego”) entre las compañías de autobús y autocar que operan en distintos Estados Miembros en lo referente a la protección de derechos de pasajeros? <b>Si</b>
<b>Pregunta 2:</b> ¿Convendría tratar este asunto a nivel de la UE? ¿Cuáles son los medios más rentables para alcanzar este objetivo? <b>Si, mediante una Directiva del Parlamento y del Consejo</b>

<sup>41</sup> COM (2005) 48 final, 16 de febrero de 2005.

<sup>42</sup> Unos sistemas exitosos operan en Alemania y en Suiza. Ver ejemplos en la comunicación sobre el fortalecimiento de los derechos de los pasajeros

<b>Ámbito de la norma</b>
<p><b>Pregunta 3:</b> ¿Deberían regularse sólo los servicios internacionales y dejar los servicios nacionales a cada Estado Miembro?</p> <p style="text-align: center;"><b>Si, pero amparados por una Directiva</b></p>
<p><b>Pregunta 4:</b> ¿Es necesaria alguna acción legislativa para mejorar la intermodalidad entre servicios de autocares y otros medios de transporte? De ser así, ¿qué acción en particular?</p> <p style="text-align: center;"><b>Si, convendría crear un grupo de trabajo para analizar las fricciones y buscar soluciones</b></p>
<b>Planes de responsabilidad</b>
<p><b>Pregunta 5:</b> ¿Están suficientemente adaptadas las pólizas de seguro obligatorio existentes a las necesidades de los pasajeros de autocares internacionales? ¿Se deberían mejorar los trámites para ayudar a los pasajeros en caso de lesiones o fallecimiento?</p> <p style="text-align: center;">---</p>
<p><b>Pregunta 6:</b> ¿Debería existir un sistema de responsabilidad comparable al de los transportes aéreo, ferroviario y marítimo?</p> <p style="text-align: center;"><b>Si</b></p>
<p><b>Pregunta 7:</b> De ser así, ¿hasta qué importe no debería autorizarse la impugnación de reclamaciones por fallecimiento o lesión por parte de las compañías de autocares?</p> <p style="text-align: center;">---</p>
<p><b>Pregunta 8:</b> ¿Cuál debería ser el pago adelantado en caso de lesión o fallecimiento de pasajeros?</p> <p style="text-align: center;">---</p>
<p><b>Pregunta 9:</b> ¿Debería haber un límite máximo de la responsabilidad o debería ser ilimitada?</p> <p style="text-align: center;">---</p>
<p><b>Pregunta 10:</b> En caso de lesiones sufridas en Estados Miembros distintos del Estado en el que se inició el viaje, ¿qué reglas nacionales de responsabilidad habrían de aplicarse? ¿Las del país donde el pasajero compró el billete o el lugar de origen o destino o tránsito? ¿En qué lugar deberían los pasajeros poder presentar una demanda?</p> <p style="text-align: center;"><b>Las contempladas en la Directiva que aprueben el Parlamento y el Consejo</b></p>
<p><b>Pregunta 11:</b> ¿Convendría la existencia de un nivel mínimo de compensación por pérdida o daño a equipaje?</p> <p style="text-align: center;"><b>Si, equitativo al daño producido</b></p>
<p><b>Pregunta 12:</b> ¿Convendría la existencia de disposiciones especiales para el material de movilidad perdido o dañado durante un viaje?</p> <p style="text-align: center;"><b>Si</b></p>
<p><b>Pregunta 13:</b> ¿Cuáles son los planes de responsabilidad existentes en su país?</p> <p style="text-align: center;">---</p>
<b>Cancelación, denegación de embarque e interrupción del viaje</b>
<p><b>Pregunta 14:</b> ¿Deberían los pasajeros recibir una compensación en caso de denegación de embarque o cancelación de un viaje? De ser así, ¿cuál sería el importe mínimo de la compensación?</p> <p style="text-align: center;"><b>Si, siendo difícil cuantificar el importe que deberá ser equitativo al daño producido</b></p>

<p><b>Pregunta 15:</b> ¿Deberían los pasajeros disponer de una asistencia apropiada (alojamiento en hotel, comidas y refrescos, llamadas telefónicas) si se interrumpe su viaje?</p> <p style="text-align: center;"><b>Si</b></p>
<p><b>Retrasos importantes</b></p>
<p><b>Pregunta 16:</b> ¿Deberían los pasajeros recibir una compensación en caso de retrasos?</p> <p style="text-align: center;"><b>Si, siempre que ocasione perjuicios al usuario, que deberá demostrarlos</b></p>
<p><b>Pregunta 17:</b> De ser así, ¿cuál sería el pago mínimo razonable por compensación (reembolso de billetes, dinero en efectivo)?</p> <p style="text-align: center;"><b>Depende del daño producido</b></p>
<p><b>Pregunta 18:</b> ¿Cuáles son las posibles razones/factores para que las compañías de autocares no tengan obligación de rembolsar a los pasajeros en caso de retrasos? ¿Sería satisfactorio si la compañía de autocares anunciara los posibles retrasos al principio del viaje?</p> <p style="text-align: center;"><b>Circunstancias ajenas al operador, siempre que pudiese informar con antelación</b></p>
<p><b>Personas con movilidad reducida</b></p>
<p><b>Pregunta 19:</b> ¿Deberían las compañías de autocares tener la obligación de ofrecer asistencia a <del>las personas</del> los usuarios con movilidad reducida?</p> <p style="text-align: center;"><b>Si, siempre que sea solicitada por el usuario</b></p>
<p><b>Pregunta 20:</b> ¿En qué consistiría la asistencia a personas con movilidad reducida?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asistencia obligatoria en estaciones (billetes, facturación...)</li> <li>• En las estaciones, existencia de ayudas técnicas en perfecto estado de mantenimiento y personal de apoyo debidamente formado</li> <li>• Asistencia obligatoria en el embarque y desembarque</li> </ul>
<p><b>Pregunta 21:</b> ¿Deberían las compañías de autocares tener la obligación de tener en cuenta el transporte de material para personas con movilidad reducida? (por ejemplo, sillas de ruedas). ¿Es esto factible, dado el diseño de sus vehículos?</p> <p style="text-align: center;"><b>Si, cumpliendo los vehículos la Directiva 2001/85/CE del Parlamento y del Consejo</b></p>
<p><b>Pregunta 22:</b> ¿Debería haber algunas reglas sobre instalaciones y asistencia para personas con movilidad reducida que sean extensibles también al transporte urbano? ¿Cuáles son las prácticas y obligaciones existentes en los Estados Miembros?</p> <p style="text-align: center;"><b>Si, cumpliendo los vehículos la Directiva 2001/85/CE del Parlamento y del Consejo</b></p>
<p><b>Pregunta 23:</b> ¿Debería ofrecerse el mismo trato a las personas que viajan con niños pequeños?</p> <p style="text-align: center;"><b>Si, porque pueden considerarse como viajeros con movilidad reducida</b></p>
<p><b>Pregunta 24:</b> ¿Cómo y cuándo se debería notificar a la compañía de autocares la necesidad de asistencia para personas con movilidad reducida?</p> <p style="text-align: center;"><b>Como en caso de usuarios con movilidad reducida en ferrocarriles, con 24 horas</b></p>
<p><b>Pregunta 25:</b> ¿Debería haber instalaciones adicionales en las terminales de autocares?</p> <p style="text-align: center;"><b>Si, ayudas técnicas que faciliten la movilidad de aquellos usuarios que lo precisen</b></p>

**Pregunta 26:** ¿Qué transformaciones/adaptaciones de los terminales de autocares podrían exigirse para dar una asistencia adecuada a las personas con movilidad reducida?

Entre otras

- Entorno urbanístico cercano accesible (aparcamientos reservados, aceras sin desniveles, etc.)
- Acceso a la terminal sin desniveles o con accesos alternativos, y puertas con anchura de paso • 80 cm.
- Puntos de información y/o venta de billetes: altura necesaria para que un viajero, usuario de silla de ruedas, pueda comunicarse con normalidad con el empleado o el equipo expendedor
- Itinerarios de comunicación horizontal sin desniveles o salvados con rampas de pendiente adecuada
- Comunicación vertical con ascensores accesibles
- Aseos adaptados
- Cafetería con espacios adaptados
- Señalización de versátil y clara (situar, orientar y dirigir)

**Pregunta 27:** ¿Deberían las organizaciones que representan a personas con movilidad reducida participar en consultas relativas a todos los defectos identificados del transporte por autobús y en autocar?

Si, absolutamente necesario por ser conocedores de las circunstancias y necesidades de los usuarios que representan

#### Niveles de calidad

**Pregunta 28:** ¿Existe la necesidad de establecer niveles de calidad y fiabilidad para los servicios de autocares internacionales a nivel de la UE? o ¿debería pedirse a las compañías de autocares que desarrollen niveles públicos de calidad para los servicios internacionales?

Si, porque si existe a nivel UE, mediante directiva, existirá en cada país miembro

**Pregunta 29:** De ser así, ¿cómo se controlaría la conformidad a los niveles de calidad?

Mediante protocolos y auditorías realizados por organismos externos

**Pregunta 30:** ¿Cuáles son los indicadores esenciales de actuación que las compañías de autocares tendrían que medir y divulgar? ¿Es la siguiente lista de niveles de calidad adecuada?

- Puntualidad (salidas, llegadas, paradas en camino)
- Retrasos
- Nivel de satisfacción del usuario
- Cancelaciones
- Interrupción del viaje
- Comodidad
- Accesibilidad para personas con movilidad reducida

Se ampliaría con: Terminales y dotaciones de las mismas (ver respuesta nº 26)



<b>Compromiso de información</b>
<p><b>Pregunta 31:</b> Cuál de las condiciones de transporte habría que mencionar por lo menos en el billete?</p> <p><b>La legislación a la que se acoge esta modalidad de transporte</b></p>
<p><b>Pregunta 32:</b> ¿Convendría incluir las condiciones normales de transporte con el billete del pasajero?</p> <p><b>Todas son condiciones normales</b></p>
<p><b>Pregunta 33:</b> ¿Cómo se puede mejorar el acceso a la información sobre condiciones de transporte y precios?</p> <p><b>---</b></p>
<p><b>Pregunta 34:</b> ¿En qué formato se debería de proporcionar la información para personas con movilidad reducida (texto, soporte audio)?</p> <p><b>El mismo que cualquier otro usuario. Los usuarios con discapacidad sensorial si necesitarían otro formato</b></p>
<p><b>Pregunta 35:</b> En lo que se refiere a tours combinados, ¿se debería divulgar la identidad de la compañía de autocar al cerrar el contrato o con suficiente antelación antes del inicio del tour?</p> <p><b>Si</b></p>
<b>Tratamiento de quejas</b>
<p><b>Pregunta 36:</b> ¿Debería regularse un mecanismo de tratamiento de quejas a nivel de la UE?</p> <p><b>Si, contemplado en una Directiva</b></p>
<p><b>Pregunta 37:</b> ¿Debería establecerse una oficina única para el tratamiento de quejas sobre servicios internacionales?</p> <p><b>Si</b></p>
<p><b>Pregunta 38:</b> ¿Cuál debería ser el tiempo máximo de tratamiento de una queja? ¿Son cuatro semanas un límite razonable?</p> <p><b>Podría serlo</b></p>
<p><b>Pregunta 39:</b> Si no se ha recibido ninguna contestación a la queja dentro del plazo mencionado anteriormente, ¿debería estimarse que ha sido aceptada por la compañía de autocares?</p> <p><b>Si, primaría el silencio administrativo como forma de acelerar la resolución</b></p>
<p><b>Pregunta 40:</b> ¿Convendría hacer público el número de quejas recibidas por las compañías de autobuses y autocares? (desglosadas por categorías, tiempo medio para tratar la queja, etc.)</p> <p><b>Si, sería un criterio de valoración por el usuario al elegir una compañía</b></p>
<p><b>Pregunta 41:</b> ¿Cuál debería ser el papel de los organismos de consumidores en el tratamiento de las quejas individuales?</p> <p><b>Asesores, tramitadores y mediadores</b></p>
<p><b>Pregunta 42:</b> ¿Deberían existir consultas obligatorias entre las organizaciones de consumidores y las compañías de autocares? De ser así, ¿cuáles son los asuntos que deberían cubrir? (por ejemplo, investigación de quejas no tratadas de forma satisfactoria por las compañías de autocares, consultas sobre cambios en horarios, precios, condiciones de transporte, conformidad con los derechos de los usuarios).</p> <p><b>Si</b></p>

<p><b>Pregunta 43:</b> ¿Cuáles son las prácticas existentes en relación con los planes voluntarios de tratamiento de quejas en los Estados Miembros? ¿Existen casos de organismos conjuntos establecidos por compañías de autobuses y autocares y organizaciones de clientes/usuarios?</p> <p style="text-align: center;">---</p>
<p><b>Pregunta 44:</b> ¿Bastarían los trámites de acuerdos sobre litigios extrajudiciales basados en las recomendaciones 98/257/EC y 2001/310/EC de la Comisión?</p> <p style="text-align: center;">---</p>
<p><b>Pregunta 45:</b> ¿Cuál sería el tipo más apropiado de plan de resolución de litigio extrajudicial para tratar las quejas en este campo?</p> <p style="text-align: center;"><b>La mediación y el arbitraje</b></p>
<p><b>Pregunta 46:</b> ¿Cuál ha sido su experiencia en relación con la auto-regulación de atención a los derechos de los usuarios/clientes a nivel nacional?</p> <p style="text-align: center;">---</p>
<p><b>Auto-regulación</b></p>
<p><b>Pregunta 47:</b> ¿Cómo debería la Comisión Europea fomentar los planes de auto-regulación dirigidos a mejorar los derechos de los usuarios?</p> <p style="text-align: center;">---</p>
<p><b>Pregunta 48:</b> ¿Hasta qué punto deberían los pasajeros confiar en los compromisos voluntarios de las compañías de autobuses y autocares?</p> <p style="text-align: center;">---</p>
<p><b>Billetes combinados</b></p>
<p><b>Pregunta 49:</b> ¿Cuál es su opinión sobre la inclusión de los servicios de autocares en los sistemas de billetes combinados?</p> <p style="text-align: center;"><b>Evita trámites</b></p>

Se invita a las partes interesadas a someter sus comentarios, sugerencias y respuestas a esta comunicación y a las preguntas enumeradas anteriormente antes del 15 de octubre a la siguiente dirección:

Comisión Europea  
Dirección General de Energía y Transportes  
A la atención del Sr. Peter Faross  
Jefe de la Unidad A5  
Rue de la Loi 200 B-1049  
Bruselas  
Fax: +32 2 298 65 40

Las contribuciones también se pueden enviar por correo electrónico a:  
[mariusz.daca@cec.eu.int](mailto:mariusz.daca@cec.eu.int)

Se acusará recibo de cada contribución por correo ordinario o electrónico.

La Comisión se reserva la posibilidad de hacer públicos todos los comentarios, sugerencias y respuestas, salvo si la persona que presenta la contribución indica expresamente lo contrario. Las contribuciones serán accesibles en la web de la DG de Energía y Transportes.

Se ruega a las partes interesadas en presentar sus comentarios que aporten información sobre su representatividad a la Comisión. Si no se aporta esta información, las presentaciones se considerarán como contribuciones individuales.

Las contribuciones presentadas serán analizadas por la DG de Energía y Transportes, Unidad A5 “Servicios de interés económico general y derechos de usuarios” en colaboración con otros servicios de la Comisión Europea para ver si, y hasta dónde, las opiniones expresadas pueden tener espacio en las propuestas de política. Las contribuciones aportadas ayudarán a los servicios de la Comisión Europea a formular su política y encontrar las acciones y los medios más apropiados incluso una propuesta legislativa para extender los derechos de los pasajeros al transporte por autobús y autocar a finales de 2005.

Se publicará una visión de conjunto de los resultados de la consulta pública en la web de la DG de Energía y Transportes un mes después del final del proceso de consulta.