

DERECHOS DE LOS PASAJEROS

CUESTIONARIO.-

FALTA DE REGULACIÓN

Pregunta 1.-

Dado que los pasajeros de otros modos de transporte disfrutan de muchos más derechos bajo regulaciones internacionales o comunitarias de los que ofrece el transporte en autobús, ¿está de acuerdo que igual tratamiento (en “situación de igualdad”) debería asegurarse para el autobús en operaciones realizadas entre diferentes Estados miembros, en términos de protección de derechos de los pasajeros?

Estamos de acuerdo en que se deberían establecer normas equiparables a las de otros modos de transporte que protejan los derechos de los pasajeros del transporte en autobús en el ámbito de la Unión

Pregunta 2.-

¿Debería aplicarse a nivel de la E.U? ¿Cuál es el medio más rentable para cumplir este objetivo?

La aprobación de un Reglamento que regulara el contrato de transporte en este ámbito sería el medio más eficaz.

ALCANCE DE LA REGULACIÓN

Pregunta 3.-

¿Debería regularse sólo el servicio internacional y dejar que cada Estado miembro regule el servicio doméstico?

Debería regularse tanto el transporte internacional como el doméstico

Pregunta 4.-

¿Es necesaria alguna acción para mejorar la intermodalidad entre los servicios de autobús y otros modos de transporte? De ser así, que acción en particular?

Sería necesario realizar acciones para promover, recomendar, remover obstáculos que mejoren la intermodalidad. No deberían establecerse obligaciones en esta materia

ESQUEMAS DE RESPONSABILIDAD

Pregunta 5.-

¿Están los esquemas de seguro obligatorio ya en aplicación suficientemente adaptados para las necesidades de los pasajeros de transporte internacional en autobús? ¿Deberían ser mejorados los procedimientos para ayudar a los pasajeros en caso de lesiones o muerte?

Los procedimientos de aplicación son sencillos para el pasajero, sin embargo la falta de una información clara puede representar una gran dificultad en la reclamación.

Pregunta 6.-

¿Debería haber un sistema de responsabilidad comparable al del avión, ferrocarril o transporte marítimo?

Sería muy útil para los pasajeros contar con un sistema de responsabilidad comparable al de otros modos de transporte.

Pregunta 7.-

Si es así, ¿hasta qué cantidad no debería permitirse a los operadores pleitear reclamaciones por muerte o lesiones?

Debería ser hasta los 12.000 €

Pregunta 8.-

¿Cuál debería ser el pago anticipado en caso de muerte o lesiones a los pasajeros?

Debería ser una cantidad equivalente al 50% de la indemnización a percibir.

Pregunta 9.-

¿Debería haber límite para la responsabilidad o debería ser ilimitada?

Debería ser limitada.

Pregunta 10.-

En caso de lesiones sufridas en el territorio de un Estado miembro diferente de aquél en el que comenzó el viaje ¿qué reglas nacionales de responsabilidad deberían ser aplicadas? Las del país en el que el pasajero compró el billete o las del lugar de origen, destino o trámite? ¿Dónde debería ser presentada la demanda por el pasajero?

El pasajero deberá reclamar contra la empresa con la que tiene un contrato de transporte, sea donde quiera que se haya producido el siniestro, siendo las reglas nacionales de la nacionalidad de la empresa las que serían aplicables.

Pregunta 11.-

¿Debería haber un nivel mínimo de compensación por pérdida de equipaje?

Debería haber un mínimo y un máximo en función del peso del equipaje.

Pregunta 12.-

¿Debería haber regulaciones especiales para equipos móviles perdidos o dañados durante el viaje?

Deberían de aplicarse las compensaciones generales señaladas en la pregunta anterior o indemnizarse de acuerdo con una declaración de valor.

Pregunta 13.-

¿Cuáles son los esquemas de responsabilidad en su país?

Es aplicable el régimen general de responsabilidad civil derivada de la circulación de vehículos a motor. Es un sistema de responsabilidad limitada. Los daños sufridos por los viajeros estarán amparados por un seguro que prevé:

- 36.000€ por víctima
- 100.000 € por daños

En el caso de pérdidas o averías de equipajes se indemniza con 14,5 € por Kg.

CANCELACIÓN, DENEGACIÓN DE EMBARQUE E INTERRUPCIÓN DEL VIAJE

Pregunta 14.-

¿Deberían los pasajeros recibir una compensación en caso de denegación de acceso o cancelación de viaje? Si es así, cuál debería ser la cantidad mínima de compensación?

Deberían formar parte de las condiciones generales del contrato de transporte de viajeros. La cantidad mínima sería una cantidad proporcional al precio del billete.

Pregunta 15.-

Deberían estar provistos los pasajeros con una asistencia apropiada (hotel, comidas, bebidas, llamadas telefónicas) si el viaje es interrumpido?

La asistencia al pasajero en caso de interrupción debería guardar relación con el tipo de viaje para de esa forma hacer frente a comidas, hotel o llamadas telefónicas o el conjunto de todo ello.

Pregunta 16.-

¿Deberían recibir compensación los viajeros en caso de retraso?

Sería necesario establecer una compensación por retraso.

Pregunta 17.-

Si es así, ¿cuál debería ser el pago compensatorio mínimo razonable: (dinero, reintegro del billete)?

Deberían de establecerse las compensaciones previamente en las condiciones generales de la contratación. Una cantidad de dinero proporcional al retraso y al valor del billete.

Pregunta 18.-

¿Cuáles serían las posibles razones/factores para eximir a los operadores de la obligación de reintegrar a los pasajeros en el caso de retrasos? Sería una causa satisfactoria que el operador hubiera anunciado posibles retraso al comienzo del viaje?

Deberían establecerse con carácter previo en las condiciones generales de contratación.

PERSONAS CON MOVILIDAD REDUCIDA

Pregunta 19.-

Deberían los operadores ser requeridos para proveer asistencia a las personas con movilidad reducida?

Si.

Pregunta 20.-

¿En qué debería consistir la asistencia a las personas con movilidad reducida?

Los vehículos deberían contar con elementos que los hagan accesibles a usuarios con silla de ruedas.

Pregunta 21.-

¿Deberían los operadores estar obligados a proporcionar equipamientos para personas con movilidad reducida (por ejemplo sillas de ruedas) ¿Sería esto posible dado el diseño de estos vehículos?

No, los equipos técnicos deben ser de los usuarios.

Pregunta 22.-

¿Deberían ser extendidas al transporte urbano las normas de instalaciones y asistencia para personas con movilidad reducida?. ¿Cuáles son las prácticas y obligaciones en los Estados Miembros?

No. En el transporte urbano la accesibilidad está mucho más desarrollada en líneas generales y deben tratarse de manera diferente las distintas modalidades de transporte.

Pregunta 23.-

¿Debería darse el mismo tratamiento a las personas que viajen con niños pequeños?

No debería hacerse esta diferenciación en el caso de niños pequeños.

Pregunta 24.-

¿Cómo y cuándo debería ser requerido el operador de la necesidad de prestar asistencia a personas con movilidad reducida?

En el momento de otorgarles la autorización de transporte.

Pregunta 25.-

¿Debería haber alguna instalación adicional disponible en las terminales de autobuses?

Información accesible para todo tipo de discapacidades.

Pregunta 26.-

¿Qué conversación/adaptación se requeriría realizar en las terminales de autobuses para proporcionar una asistencia adecuada a las personas con movilidad reducida?

Deben tener total accesibilidad a las sillas de ruedas y contar con intérpretes para sordos.

Pregunta 27.-

¿Deberían las organizaciones representativas de las personas con movilidad reducida estar implicadas en consultas relativas a la identificación de defectos en el transporte en autobús?

Si, es indispensable.

ESTÁNDAR DE CALIDAD

Pregunta 28.-

¿Es necesario establecer un estándar de calidad y de fiabilidad en servicios internacionales de autobús a nivel de la U.E.? o ¿Debería exigirse a los operadores de autobús desarrollar estándares de calidad en los servicios de transporte internacional?

La legislación vigente aplicable a los servicios internacionales de transporte no permite garantizar unos mínimos estándares de calidad y fiabilidad. El actual sistema de autorizaciones y de subcontrataciones impide un control efectivo de la calidad de los mismos.

La Unión Europea debería desarrollar estándares de calidad y fiabilidad, que deberían establecidos como requisitos carácter general. Estos estándares deberían ser revisados periódicamente para su mejor adecuación a las evoluciones del mercado. De no establecerse con carácter general, deberían ser exigidos de forma individualizada en cada una de las autorizaciones.

Pregunta 29.-

Si es así, ¿cómo sería revisado el cumplimiento de la calidad de estos estándares?

Sería necesario que con carácter previo existiese publicidad de tales estándares de forma que el propio usuario reclamase ante la Administración su incumplimiento. A posteriori, su cumplimiento se revisaría mediante inspección de la Administración.

Pregunta 30.-

¿Qué indicadores esenciales deberían ser medidos y tenidos en cuenta por los operadores de autobús? ¿Es adecuada la siguiente lista de estándares de calidad?

- Puntualidad (salidas, llegadas, paradas en ruta)
- Retrasos
- Nivel de satisfacción de los usuarios.
- Cancelaciones.
- Interrupción de viajes.
- Comodidad.
- Accesibilidad para personas con movilidad reducida.
-

Existe un indicador no contemplado en esta lista como es la tipología de los vehículos y que es previo a todos ellos. Las características del transporte internacional exigen que los vehículos reúnan unas características de confort que en estos momentos no son exigibles, y más difícilmente controlables en el caso de la subcontratación. Es preciso definir con carácter mínimo y obligatorio estándares relativos a potencia de vehículos, frenos, número de asientos y distancia entre los mismos, reposacabezas, reposabrazos, reposapiés, iluminación interior, aire acondicionado, calefacción, etc.

Los indicadores propuestos resultan adecuados, sólo indicar que deberían poderse medir y modular de la forma más objetiva posible.

OBLIGACIÓN DE INFORMACIÓN

Pregunta 31.-

¿Qué condiciones del transporte deberían ser mencionadas en el billete?

Además de los datos propios de identificación tales como empresa transportista, fecha, origen y destino del viaje, precio, el billete debería hacer referencia a la categoría del vehículo y un

resumen esquemático del régimen de responsabilidad de la empresa en caso de accidente y de daños, pérdidas o averías de los equipajes.

Pregunta 32.-

¿Deberían estar incluidas en el billete del pasajero las condiciones estándar del transporte?

Debería incluirse de forma esquemática y clara las condiciones más importantes dado que no sería operativo incluir la totalidad de esa información en el billete.

Pregunta 33.-

¿Cómo podría ser mejorado el acceso a la información sobre las condiciones de transporte y precios?

Sería oportuno hacer un estudio sobre este tema, al que habría de incluirse información sobre calidad de los vehículos.

Pregunta 34.-

¿Cómo debería ofrecerse información a las personas de movilidad reducida (escrita, radio)?

Pregunta 35.-

En lo que a los paquetes turísticos se refiere, ¿debería conocerse la identidad del operador de transporte de autobús al final del contrato o con razonable antelación antes del comienzo del viaje?

La información sobre el prestador del servicio debería conocerse con suficiente antelación a la realización del viaje.

RECLAMACIONES SOBRE MANEJO DE EQUIPAJE.

Pregunta 36.-

¿Debería regularse a nivel de la U.E. un mecanismo de reclamación de equipaje?

Si se establece un régimen de reclamaciones a nivel europeo, sería conveniente también regular un sistema de reclamaciones en materia de equipajes.

Pregunta 37.-

¿Debería establecerse un lugar de parada para efectuar reclamaciones sobre servicios de transporte internacional?

Más que un lugar de parada, que podría ser, debería establecerse un sistema de fácil acceso para los viajeros.

Pregunta 38.-

¿Cuál debería ser el límite máximo de tiempo para tramitar reclamaciones? ¿Cuatro semanas es un límite razonable?

Cuatro semanas resulta un plazo razonable.

Pregunta 39.-

Si no se recibe una respuesta a la reclamación en el plazo límite mencionado, debería ser considerado que es aceptado por el operador?

Sería este el mecanismo mas adecuado para proteger al usuario.

Pregunta 40.-

¿Deberían hacerse públicas el número de reclamaciones recibidas contra los operadores de transporte de autobús (averías por categoría, tiempo medio para resolver reclamaciones, etc)

Sería muy útil para todos los implicados contar con una información completa de las reclamaciones ya que sería una forma de medir la realidad de los servicios.

Pregunta 41.-

¿Qué papel podrían jugar los consumidores en la tramitación de reclamaciones individuales?

En el proceso individual de tramitación de reclamaciones no consideramos que la presencia de los consumidores añada valor al mismo.

Pregunta 42.-

¿Debería haber consultas obligatorias entre organizaciones de consumidores y operadores de autobús? Si es así, qué materias deberían abarcar (investigación de reclamaciones no dirigidas satisfactoriamente por los operadores de autobús, consulta en cambios de horarios, precios, condiciones de transporte, reclamaciones sobre derechos de los usuarios).

No consideramos estas consultas pertinentes.

Pregunta 43.-

¿Qué esquemas existen en la práctica actual relativa a la tramitación de reclamaciones voluntarias, en los Estados Miembros? ¿Existe alguna instancia que establezca

la unión entre operadores de transporte de autobús y organizaciones de consumidores y usuarios?

Existe un organo arbitral denominado Juntas Arbitrales que dirimen las reclamaciones derivadas del contrato de transporte. Hasta un importe de 6.000 €, se presume legalmente que las partes se someten a este arbitraje voluntariamente.

Pregunta 44.-

¿Debería ser suficiente que los procedimientos de acuerdo de disputas extrajudiciales estén basados en las recomendaciones de la Comisión 98/257/EC y 2001/310/EC?

Pregunta 45.-

¿Cuál sería el esquema más apropiado para regular en este área la resolución de disputas extra-judiciales?

El funcionamiento de las actuales Juntas Arbitrales se considera satisfactorio.

Pregunta 46.-

¿Qué experiencia ha habido a nivel nacional sobre la auto-regulación de la protección de derechos de los usuarios/consumidores?

Ninguna.

AUTO-REGULACIÓN

Pregunta 47.-

¿Cómo debería fomentar la Comisión Europea esquemas de autorregulación que mejoren los derechos de los usuarios?

Parece difícil en este sector obtener logros importantes basados en esquemas de autorregulación.

Pregunta 48.-

¿Con qué alcance deberían los pasajeros tener que confiar en acuerdos voluntarios con los operadores de autobús?

Lo consideramos poco operativo en este sector.

INTEGRACIÓN DE BILLETES

Pregunta 49.-

¿Cuál es su opinión respecto a la inclusión del transporte de autobús en esquemas de integración tarifaria?

Sería interesante para conseguir ventajas para el usuario tales como reducción de billetes, simplicidad en la organización del viaje, mejor acceso a la información.