

Nota informativa a los pasajeros aéreos

Nota informativa sobre la legislación de la Unión Europea acerca de la protección de los consumidores, la comercialización y la protección de datos a la que están sujetas las actividades de las agencias de reclamaciones en relación con el Reglamento n.º 261/2004 sobre los derechos de los pasajeros aéreos

El objetivo de la presente nota informativa es ofrecer a los pasajeros información sobre el marco jurídico de la UE que se aplica a las actividades de las agencias de reclamaciones en el ámbito de los derechos de los pasajeros aéreos.

A efectos de lo que se expone a continuación, una agencia de reclamaciones es una empresa que ofrece al público servicios de gestión de las reclamaciones de compensación presentadas al amparo del Reglamento (CE) n.º 261/2004¹ (en lo sucesivo, el «Reglamento»). La presente nota engloba también a los abogados que actúen como agencias de reclamaciones.

Los pasajeros siempre deben procurar ponerse en contacto con el transportista antes de recurrir a otros medios para obtener reparación de sus derechos. A este respecto, se les recuerda que, de conformidad con el artículo 16 del Reglamento, los organismos nacionales del cumplimiento son responsables, en cuanto autoridades públicas, de que se haga cumplir el Reglamento y que los procedimientos de «resolución alternativa de litigios»² (RAL) también pueden contribuir a lograr una solución mutuamente satisfactoria de los litigios entre pasajeros y transportistas aéreos en el marco del Derecho privado. Ambos tipos de procedimientos se recogen en la legislación vigente de la UE y pueden ser utilizados por los pasajeros para garantizar que se respeten sus derechos y que reciban la compensación a la que tengan derecho.

Como se indica en la sección 7.1 de las Directrices interpretativas de la Comisión sobre el Reglamento (CE) n.º 261/2004³, los pasajeros tienen derecho a decidir si quieren estar

¹ Reglamento (CE) n.º 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 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, y se deroga el Reglamento (CEE) n.º 295/91 (DO L 46 de 17.2.2004, p. 1).

² Los pasajeros residentes en la UE pueden someter a una RAL sus litigios contractuales con las compañías aéreas que operen en el territorio de la UE y que participen en un régimen de RAL. Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo y por la que se modifica el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE (DO L 165 de 18.6.2013, p. 63).

³ COMUNICACIÓN DE LA COMISIÓN: Directrices interpretativas del Reglamento (CE) n.º 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo 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, y se deroga el Reglamento (CE) n.º 2027/97 del Consejo sobre la responsabilidad de las compañías aéreas en caso de accidente, en su versión modificada por el Reglamento (CE) n.º 889/2002 del Parlamento Europeo y del Consejo (2016/C 214/04), de 15.6.2016. (<http://eur-lex.europa.eu/legal->

representados por otra persona o entidad. No obstante, se han puesto en conocimiento de la Comisión diversas acusaciones de prácticas incorrectas y mala conducta por parte de algunas agencias de reclamaciones.

En primer lugar, las posibles infracciones de estas normas deben evaluarlas las autoridades nacionales competentes caso por caso, teniendo en cuenta todas las circunstancias pertinentes. La obligación de la Comisión es garantizar que los Estados miembros supervisen las actividades de las partes interesadas, incluidas las agencias de reclamaciones, para comprobar si se realizan de conformidad con las normas de la UE aplicables en materia de protección de los consumidores, mercadotecnia y protección de datos.⁴

Con el fin de proteger a los pasajeros y ayudarlos a tomar una decisión con conocimiento de causa sobre la tramitación de sus solicitudes de compensación en el marco del Reglamento, la Comisión desea recordar en la nota adjunta algunas de las principales obligaciones legales de las agencias de reclamaciones a las que los pasajeros deben prestar especial atención.

La presente nota se entiende sin perjuicio de las demás obligaciones impuestas a las agencias de reclamaciones, que emanan de la legislación nacional.

1 - Las agencias de reclamaciones deben mostrar claramente el precio de sus servicios, es decir, mostrar un precio inicial en su página web que incluya todas las tasas aplicables

De conformidad con el Derecho de la UE sobre consumidores y mercadotecnia, los comerciantes pueden determinar libremente los precios que cobran por sus productos, siempre que informen adecuadamente a los consumidores sobre los costes totales y el cálculo de estos.

content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:52016XC0615%2801%29&from=ES)

⁴ Directiva 2005/29/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de mayo de 2005, relativa a las prácticas comerciales desleales de las empresas en sus relaciones con los consumidores en el mercado interior, que modifica la Directiva 84/450/CEE del Consejo, las Directivas 97/7/CE, 98/27/CE y 2002/65/CE del Parlamento Europeo y del Consejo y el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo («Directiva sobre las prácticas comerciales desleales») (DO L 149 de 11.6.2005, p. 22).

Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2011, sobre los derechos de los consumidores, por la que se modifican la Directiva 93/13/CEE del Consejo y la Directiva 1999/44/CE del Parlamento Europeo y del Consejo y se derogan la Directiva 85/577/CEE del Consejo y la Directiva 97/7/CE del Parlamento Europeo y del Consejo (DO L 304 de 22.11.2011, p. 64).

Directiva 2006/114/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2006, sobre publicidad engañosa y publicidad comparativa (versión codificada) (DO L 376 de 27.12.2006, p. 21), Directiva 95/46/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de octubre de 1995, relativa a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (DO L 281 de 23.11.1995, p. 31), Directiva 2002/58/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de julio de 2002, relativa al tratamiento de los datos personales y a la protección de la intimidad en el sector de las comunicaciones electrónicas (DO L 201 de 31.7.2002, p. 37) y Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (DO L 119 de 4.5.2016, p. 1).

La información sobre los precios ha de figurar de manera destacada y la duración del contrato y de las obligaciones de los consumidores debe indicarse de forma clara y visible y no debe ser engañosa; por su parte, los comerciantes tienen que especificar claramente el precio total, o final, incluidos los impuestos. Infringir estas normas puede considerarse una práctica desleal según el Derecho de la UE, si ello puede inducir al consumidor medio a tomar una decisión sobre una transacción que de otro modo no hubiera tomado.

En el caso de la publicidad entre empresas, como la promoción que las agencias de reclamaciones hacen de sus servicios a las empresas (pasajeros que vuelen por motivos profesionales), está prohibida toda publicidad que, de cualquier manera, incluida su presentación, pueda engañar a las personas a las que va dirigida, distorsionar su comportamiento económico o, como consecuencia, perjudicar los intereses de los competidores.

2 - Las agencias de reclamaciones deben poder presentar un poder de representación claro

Como principio general del Derecho, todo pasajero tiene derecho a decidir si quiere estar representado por otra persona o entidad ante los tribunales o en los litigios civiles previos al juicio, de acuerdo con la legislación nacional aplicable. Cuando así se solicite, las agencias de reclamaciones deben proporcionar un poder notarial firmado, junto con una copia del documento de identidad o del pasaporte, para la comprobación de la firma.

3 - Las agencias de reclamaciones no deben recurrir a mercadotecnia telefónica no solicitada y persistente

Por lo que se refiere a la mercadotecnia telefónica no solicitada y persistente, una de las treinta y una prácticas que figuran en la lista negra de la Directiva sobre prácticas comerciales desleales puede ser pertinente (a saber, las prácticas consideradas desleales **en todas las circunstancias**, sin una evaluación caso por caso con arreglo a otras disposiciones de la Directiva). En particular, el punto 26 del anexo I de la Directiva, prohíbe *«realizar proposiciones no solicitadas y persistentes por teléfono, fax, correo electrónico u otros medios a distancia, salvo en las circunstancias y en la medida en que esté justificado, con arreglo a la legislación nacional, para hacer cumplir una obligación contractual»*.

Además, el artículo 13 de la Directiva sobre la privacidad y las comunicaciones electrónicas exige el consentimiento previo para utilizar aparatos de llamada automática, fax y correo electrónico con fines de venta directa. No están autorizadas las llamadas telefónicas de voz a voz con fines de mercadotecnia directa sin el consentimiento de los abonados o usuarios interesados o en el caso de que los abonados o usuarios no deseen recibir estas comunicaciones. La elección entre estas opciones debe determinarla la legislación nacional, teniendo en cuenta que ambas opciones deben ser gratuitas para el abonado o usuario.

4 - Transmisión de datos personales

Los proveedores de billetes, los operadores turísticos, las agencias de viajes (incluidas las

agencias de viajes en línea) y los terceros que tengan acceso a datos de los pasajeros sin ser parte en el contrato de transporte no deben transmitir datos personales a una agencia de reclamaciones, a menos que lo permita la legislación aplicable o lo permita específicamente el pasajero al que se refieran esos datos.

Los proveedores de billetes, los operadores turísticos, las agencias de viajes (incluidas las agencias de viajes en línea) y los terceros que se ocupen del tratamiento de datos personales en la UE deben cumplir las normas de la Unión sobre protección de datos. Esto significa que los datos personales se «recogen con fines específicos, explícitos y legítimos» y que «no podrán ser tratados posteriormente de manera incompatible con esos fines». Las personas u organizaciones que recogen y gestionan datos personales deben protegerlos de la utilización ilegal y respetar los derechos de las personas en relación con sus datos personales, tal como garantiza el Derecho de la Unión.