

Bruselas, 29 de noviembre de 2024
(OR. en)

16123/24

**Expediente interinstitucional:
2023/0437(COD)**

**TRANS 509
CODEC 2205**

NOTA

De:	Secretaría General del Consejo
A:	Consejo
N.º doc. prec.:	15760/24 + COR1
N.º doc. Ción.:	16284/23 + ADD1
Asunto:	Propuesta de Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo por el que se modifican los Reglamentos (CE) n.º 261/2004, (CE) n.º 1107/2006, (UE) n.º 1177/2010, (UE) n.º 181/2011 y (UE) 2021/782 en lo que respecta a la garantía del cumplimiento de los derechos de los viajeros en la Unión – Orientación general

I. INTRODUCCIÓN

1. El 29 de noviembre de 2023, la Comisión presentó al Consejo y al Parlamento Europeo la propuesta de Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo por el que se modifican los Reglamentos (CE) n.º 261/2004, (CE) n.º 1107/2006, (UE) n.º 1177/20, (UE) n.º 181/2011 y (UE) 2021/782 en lo que respecta a la garantía del cumplimiento de los derechos de los viajeros en la Unión. La propuesta se presentó como parte de un paquete destinado a resolver las deficiencias del actual marco normativo sobre los derechos de los pasajeros, junto con la propuesta de Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo relativo a los derechos de los viajeros en el contexto de los viajes multimodales.

2. La propuesta relativa a la garantía del cumplimiento trata de subsanar las deficiencias relativas a la aplicación y la garantía del cumplimiento de los derechos de los viajeros mediante:
- un cumplimiento eficaz y eficiente de la normativa en todos los Estados miembros y en todos los modos de transporte, a través de herramientas más eficaces para supervisar que los operadores respetan los derechos de los viajeros;
 - una tramitación más eficaz de las reclamaciones de los viajeros, con independencia del modo de transporte utilizado;
 - en el caso de los billetes de avión reservados a través de un intermediario, la regulación del derecho al reembolso del coste íntegro del billete cuando el vuelo no se lleve a cabo según lo previsto.

La propuesta no consagra nuevos derechos para los viajeros. Trata de hallar un equilibrio entre la protección de los viajeros y las obligaciones de los transportistas y los administradores de infraestructuras.

3. El proyecto de Reglamento se basa en el artículo 91, apartado 1, y en el artículo 100, apartado 2, del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea.

II. EVOLUCIÓN DEL EXPEDIENTE EN OTRAS INSTITUCIONES

4. En el Parlamento Europeo, la comisión competente en relación con este expediente es la Comisión de Transportes y Turismo (TRAN). Se ha nombrado ponente a Matteo Ricci (S&D, IT). La propuesta está a la espera de la decisión del Comité.
5. El Comité Económico y Social Europeo emitió su dictamen el 30 de marzo de 2024¹. El Comité Europeo de las Regiones ha decidido no emitir ningún dictamen sobre la propuesta.

¹ DO C, C/2024/3382, 31.5.2024, ELI: <https://eur-lex.europa.eu/eli/C/2024/3382/oj>.

III. EVOLUCIÓN DEL EXPEDIENTE EN EL CONSEJO Y EN SUS ÓRGANOS PREPARATORIOS

6. Ambas propuestas, la propuesta sobre la garantía del cumplimiento y la relativa a los viajes multimodales, se presentaron en el Grupo «Transporte - Cuestiones y Redes Intermodales» el 12 de enero de 2024. El 19 de abril de 2024, durante la Presidencia belga, se llevó a cabo un examen preliminar, artículo por artículo, de la propuesta relativa a la garantía de cumplimiento. El texto legislativo se debatió posteriormente entre el 19 de julio y el 12 de noviembre de 2024, durante la Presidencia húngara.
7. Las delegaciones acogieron con satisfacción la propuesta y la intención de la Comisión de mejorar la garantía del cumplimiento de los derechos de los viajeros y pasajeros en los distintos modos de transporte. También tuvieron en cuenta la necesidad de limitar la carga administrativa adicional tanto para los organismos nacionales responsables del cumplimiento como para los operadores, en particular las pequeñas y medianas empresas.
8. También se planteó la cuestión pendiente de la propuesta de la Comisión de 2013 relativa a un Reglamento que modifica el Reglamento sobre los derechos de los pasajeros aéreos², sobre la que el Consejo celebrará un debate de orientación el 5 de diciembre de 2024. Hay delegaciones que consideran que algunas de las modificaciones del Reglamento (CE) n.º 261/2004 planteadas en la propuesta relativa a la garantía del cumplimiento encajarían mejor en los debates sobre la propuesta de 2013.
9. Se han propuesto varios cambios con respecto a la propuesta de la Comisión con la finalidad de, por una parte, aclarar las disposiciones y, por otra, reducir la carga administrativa. La Presidencia también ha tratado de mantener la coherencia entre esta propuesta y la propuesta relativa a los derechos de los pasajeros en el contexto de los viajes multimodales.

² Propuesta de REGLAMENTO DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO que modifica el Reglamento (CE) n.º 261/2004 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 el Reglamento (CE) n.º 2027/97 relativo a la responsabilidad de las compañías aéreas respecto al transporte aéreo de los pasajeros y su equipaje, COM (2013) 0130 final, 2013/0072 (COD).

10. En el conjunto del texto, los principales cambios con respecto a la propuesta original de la Comisión pueden resumirse como sigue:
- a) Se ha añadido la definición de «**perro de asistencia reconocido**» a todos los Reglamentos sectoriales con el fin de aclarar el concepto, que hasta ahora no se había definido en la legislación de la Unión. Esta aclaración debería incrementar la seguridad jurídica para los pasajeros y viajeros, en particular para los más vulnerables, es decir, las personas con discapacidad y con movilidad reducida.
 - b) En relación con el **formulario común de reembolso y compensación**, el texto transaccional propone aclarar y simplificar el procedimiento de presentación de solicitudes de reembolso y compensación. Se ha simplificado el régimen lingüístico para la presentación de formularios con el fin de reducir la carga administrativa para los transportistas y los intermediarios y facilitar el procedimiento para los pasajeros.
 - c) Por lo que se refiere a las **normas de calidad del servicio**, varias delegaciones desearían evaluar primero la aplicación de los requisitos vigentes en el Reglamento (UE) 2021/782 antes de ampliarlos a otros sectores.
 - d) Las delegaciones coincidieron en la importancia de velar por que los derechos de los pasajeros se hagan cumplir de manera efectiva en la Unión. Para evitar una carga administrativa excesiva para los organismos nacionales responsables del cumplimiento y para preservar su independencia, se han suprimido las disposiciones relativas al **enfoque basado en el riesgo para la supervisión del cumplimiento** y a la **cooperación entre los Estados miembros y la Comisión**.
11. Más concretamente, en el caso de los derechos de los pasajeros aéreos, se han introducido los siguientes cambios:
- a) Se han aclarado las disposiciones relativas al **tratamiento de datos personales**, a fin de cumplir los requisitos legales.

- b) Se han aclarado las disposiciones relativas el **reembolso del coste íntegro del billete** reservado a través de un intermediario, para reflejar mejor la jurisprudencia, en particular en lo que se refiere a las tasas de intermediación.
- c) Con el fin de facilitar la supervisión, por parte de los organismos nacionales responsables del cumplimiento, del cumplimiento, por parte de los intermediarios, de las obligaciones establecidas en el Reglamento (CE) n.º 261/2004, los **intermediarios de terceros países** tendrán la obligación de designar un representante legal. Ya existen disposiciones similares en el Reglamento de Servicios Digitales³, y el concepto también se utiliza en el contexto del Reglamento (UE) 2019/1020⁴.
- d) Por último, se han realizado dos ajustes técnicos por lo que respecta al **procedimiento de comité**: en el Reglamento (CE) n.º 261/2004, se ha añadido un nuevo artículo al respecto, ya que no estaba incluido en la propuesta de la Comisión⁵, mientras que en el Reglamento (CE) n.º 1107/2006 el artículo en cuestión se ha suprimido, puesto que dicho Reglamento no prevé la adopción de actos de ejecución.
12. En la última reunión del Grupo, las delegaciones acogieron con satisfacción los progresos realizados, y una amplia mayoría consideró factible la adopción de una orientación general en diciembre.
13. Tras las modificaciones introducidas en el texto transaccional después de dicha reunión, el Comité de Representantes Permanentes refrendó el texto el 27 de noviembre de 2024, en preparación del Consejo. En general, el texto recibió el apoyo de una amplia mayoría de las delegaciones.

³ Reglamento (UE) 2022/2065 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 19 de octubre de 2022, relativo a un mercado único de servicios digitales y por el que se modifica la Directiva 2000/31/CE (Reglamento de Servicios Digitales) (DO L 277 de 27.10.2022, p. 1), ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2022/2065/oj>.

⁴ Reglamento (UE) 2019/1020 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de junio de 2019, relativo a la vigilancia del mercado y la conformidad de los productos y por el que se modifican la Directiva 2004/42/CE y los Reglamentos (CE) n.º 765/2008 y (UE) n.º 305/2011 (DO L 169 de 25.6.2019, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2019/1020/oj>).

⁵ El artículo sobre el procedimiento de comité se incluye en la propuesta de la Comisión mencionada en el punto 7 de la presente nota.

IV. CONCLUSIÓN

14. En vista de lo anterior, se invita al Consejo de Transporte, Telecomunicaciones y Energía a adoptar una orientación general sobre el texto transaccional adjunto a la presente nota en su sesión del 5 de diciembre de 2024.
-

2023/0437 (COD)

Propuesta de

REGLAMENTO DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO

por el que se modifican los Reglamentos (CE) n.º 261/2004, (CE) n.º 1107/2006, (UE) n.º 1177/2010, (UE) n.º 181/2011 y (UE) 2021/782 en lo que respecta a la garantía del cumplimiento de los derechos de los viajeros en la Unión

(Texto pertinente a efectos del EEE)

EL PARLAMENTO EUROPEO Y EL CONSEJO DE LA UNIÓN EUROPEA,

Visto el Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea, y en particular su artículo 91, apartado 1, y su artículo 100, apartado 2,

Vista la propuesta de la Comisión Europea,

Previa transmisión del proyecto de acto legislativo a los Parlamentos nacionales,

Visto el dictamen del Comité Económico y Social Europeo⁶,

Previa consulta al Comité de las Regiones,

De conformidad con el procedimiento legislativo ordinario,

⁶ DO C, C/2024/3382, 31.5.2024, ELI: <http://data.europa.eu/eli/C/2024/3382/oj>.

Considerando lo siguiente:

- (1) Deben modificarse los Reglamentos (CE) n.º 261/2004⁷, (CE) n.º 1107/2006⁸, (UE) n.º 1177/2010⁹, (UE) n.º 181/2011¹⁰ y (UE) 2021/782¹¹ del Parlamento Europeo y del Consejo a fin de garantizar una protección eficaz de los derechos de los viajeros o pasajeros en la Unión cuando viajan por avión, ferrocarril, mar y por vías navegables interiores, así como en el transporte en autobús y autocar, y teniendo en cuenta la adopción del Reglamento (UE) .../... del Parlamento Europeo y del Consejo¹²⁺.
- (2) Los derechos efectivos de los viajeros y pasajeros deben fomentar un aumento de los viajes en transporte público, lo cual es un objetivo establecido por la Estrategia de Movilidad Sostenible e Inteligente: Encauzar el Transporte Europeo de cara al Futuro, adoptada en la Comunicación de la Comisión de 9 de diciembre de 2020.

⁷ 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, <http://data.europa.eu/eli/reg/2004/261/oj>).

⁸ Reglamento (CE) n.º 1107/2006 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 5 de julio de 2006, sobre los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida en el transporte aéreo (DO L 204 de 26.7.2006, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2006/1107/oj>).

⁹ Reglamento (UE) n.º 1177/2010 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de noviembre de 2010, sobre los derechos de los pasajeros que viajan por mar y por vías navegables y por el que se modifica el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 (DO L 334 de 17.12.2010, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2010/1177/oj>).

¹⁰ Reglamento (UE) n.º 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.º 2006/2004 (DO L 55 de 28.1.2011, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2011/181/oj>).

¹¹ Reglamento (UE) 2021/782 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2021, sobre los derechos y las obligaciones de los viajeros de ferrocarril (*DO L 172 de 17.5.2021, p. 1*, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>).

¹² Reglamento (UE) .../... del Parlamento Europeo y del Consejo, de..., relativo a los derechos de los viajeros en el contexto de viajes multimodales (DO L,..., ELI: ...).

⁺ DO: insértese el número del Reglamento que figura en el documento 2023/0436 (COD) e insértese el número, la fecha y la referencia del DO en la nota a pie de página correspondiente.

- (3) A raíz de la evaluación exhaustiva de los Reglamentos (CE) n.º 1107/2006, (UE) n.º 1177/2010 y (UE) n.º 181/2011 que llevó a cabo entre 2019 y 2020, la Comisión concluyó que la eficacia de la legislación de la Unión en materia de derechos de los viajeros y pasajeros se ve comprometida por el desconocimiento de estos sobre sus derechos y sobre las disposiciones vigentes relativas a su ejercicio. Además, estas evaluaciones también concluyeron que los viajeros y pasajeros, incluidas las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida, no se benefician plenamente de sus derechos debido a las deficiencias en su aplicación por parte de los transportistas, las entidades gestoras de aeropuertos, los administradores de estaciones, los operadores de terminales portuarias, los organismos gestores de terminales de autobuses y los intermediarios, por una parte, y a las deficiencias de las autoridades nacionales responsables del cumplimiento para hacerlos valer, por otra.
- (4) Es necesario simplificar, dar coherencia y armonizar las normas de los Reglamentos (CE) n.º 261/2004, (UE) n.º 1177/2010, (CE) n.º 1107/2006 y (UE) n.º 181/2011, en particular, las normas relativas a la información a los viajeros y pasajeros sobre sus derechos antes del viaje y durante el viaje, la garantía del cumplimiento de los derechos de los viajeros y la tramitación de reclamaciones de los viajeros. Las normas vigentes de dichos Reglamentos deben modificarse para complementar, en el ámbito del transporte aéreo, del transporte en autobús y autocar y del transporte marítimo y por vías navegables interiores, las normas del Reglamento (UE) 2021/782 que establecen, para el sector ferroviario, el procedimiento de solicitud de reintegro o indemnización, la obligación de los transportistas de compartir información con los organismos nacionales de ejecución y la obligación de dichos organismos de informar a los viajeros sobre la resolución alternativa de litigios.

- (5) En la actualidad, el proceso de reembolso no es claro cuando los billetes de avión se han reservado a través de un intermediario y, por tanto, debe aclararse. Los intermediarios participan en el proceso de reembolso de dos maneras diferentes: o bien pueden transmitir los datos de pago del pasajero (tarjeta de crédito) directamente al transportista (intermediario «de paso») y el transportista aéreo revierte entonces el flujo de pago original, de modo que el reembolso llega directamente a la cuenta del pasajero; o bien el intermediario puede pagar al transportista aéreo con cargo a su propia cuenta (intermediario de tipo «comerciante registrado») y, cuando dicho transportista revierte el flujo de pago, el pago del reembolso llega a la cuenta del intermediario. A continuación, el intermediario transfiere el pago final del reembolso al pasajero. A menudo, los pasajeros desconocen si el intermediario ha escogido un proceso u otro. El intermediario debe informar al pasajero sobre el proceso de reembolso en el momento de la reserva. A tal fin, el transportista aéreo debe indicar públicamente si coopera con intermediarios para la tramitación de los reembolsos y, en caso afirmativo, con quién lo hace; también se tendrá por cumplida esta obligación si se presenta una lista de intermediarios con los que el transportista aéreo haya decidido **no** cooperar.
- (6) El procesamiento del pago de reembolso a través del intermediario que efectuó el pago al transportista aéreo con cargo a su propia cuenta (intermediario de tipo «comerciante registrado») es una práctica generalizada en el sector aéreo. Por lo tanto, debe ofrecerse esta posibilidad al transportista aéreo.
- (7) De conformidad con el artículo 8, apartado 1, letra a), del Reglamento (UE) 261/2004, cuando el pasajero tenga derecho al reembolso, este debe efectuarse en un plazo de siete días. Si el transportista aéreo tramita reembolsos a través de un intermediario de tipo «comerciante registrado», el plazo de reembolso al pasajero debe ampliarse a un máximo de catorce días para tener en cuenta las dos etapas del proceso de reembolso, puesto que el transportista aéreo tendrá que reembolsar al intermediario que, a su vez, debe reembolsar al pasajero. No obstante, si el pasajero no recibe el reembolso en un plazo máximo de catorce días, debe tener derecho a recibir el reembolso directamente del transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo.

- (8) La aplicación del Reglamento (CE) n.º 261/2004 a la reserva de billetes a través de intermediarios implicaría el tratamiento de datos personales, incluidos los datos de contacto de los pasajeros, en particular con el fin de facilitarles información, atender las solicitudes de atención, reembolso, transporte alternativo y compensación y tramitar las reclamaciones. El tratamiento de datos personales con arreglo a dicho Reglamento debe llevarse a cabo de conformidad con la legislación de la Unión sobre la protección de los datos personales, en particular el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo¹³, a los efectos y por la duración establecida en dicho acto. Los transportistas aéreos y los intermediarios deben poder conservar los datos de contacto de los pasajeros recogidos a efectos del cumplimiento de su obligación con respecto a la información sobre el viaje durante un máximo de setenta y dos horas a partir de la finalización del contrato de transporte. En caso de interrupción o cancelación del viaje, que posteriormente podría dar lugar, en particular, a solicitudes de reembolso o compensación y a reclamaciones, podría ser necesario un período de conservación más largo para que los transportistas aéreos y los intermediarios puedan cumplir sus obligaciones en virtud del Reglamento (CE) n.º 261/2004 en lo que respecta a la prestación de atención, el reembolso, el transporte alternativo y la compensación, así como a la tramitación de reclamaciones. Todo tratamiento de los datos personales de los pasajeros, incluida la conservación de dichos datos por los transportistas aéreos y los intermediarios para fines distintos de aquellos para los que se hubieran recogido inicialmente en virtud del Reglamento (UE) 2016/679, debe llevarse a cabo de conformidad con el artículo 6, apartado 4, de dicho Reglamento.

¹³ 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 (Reglamento General de Protección de Datos) (Texto pertinente a efectos del EEE) (DO L 119 de 4.5.2016, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj>).

Los transportistas aéreos y los intermediarios deben poder utilizar los datos personales de los pasajeros o conservarlos durante un período más largo que el período de conservación previsto en el presente Reglamento y para dichos otros fines cuando el tratamiento se base en el Derecho de otro Estado miembro o de la Unión, de conformidad con el Reglamento (UE) 2016/679. Entre dichos otros fines podría figurar el tratamiento a efectos de la resolución de litigios, incluidos los procedimientos judiciales, relativos a la aplicación de dicho Reglamento. Además, el Reglamento (CE) n.º 261/2004 debe entenderse sin perjuicio del tratamiento de datos personales basado en el Derecho de la Unión o de un Estado miembro que constituya una medida necesaria y proporcionada en una sociedad democrática para salvaguardar los objetivos a que se refiere el artículo 23, apartado 1, del Reglamento (UE) 2016/679. En particular, debe entenderse sin perjuicio del tratamiento de datos personales de conformidad con la Directiva (UE) 2016/681 del Parlamento Europeo y del Consejo¹⁴, con el Reglamento (CE) n.º 2111/2005 del Parlamento Europeo y del Consejo¹⁵, con el Derecho nacional según lo dispuesto en el artículo 6, apartado 4, del Reglamento (UE) 2016/679 o con el Derecho de la Unión aplicable en materia de seguridad y protección de la aviación. Cabe señalar asimismo que las obligaciones de facilitar información a los pasajeros sobre sus derechos deben entenderse sin perjuicio de la obligación del responsable del tratamiento de facilitar información al interesado de conformidad con los artículos 12, 13 y 14 del Reglamento (UE) 2016/679.

(9) [...]

¹⁴ Directiva (UE) 2016/681 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativa a la utilización de datos del registro de nombres de los pasajeros (PNR) para la prevención, detección, investigación y enjuiciamiento de los delitos de terrorismo y de la delincuencia grave (DO L 119 de 4.5.2016, p. 132, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2016/681/oj>).

¹⁵ Reglamento (CE) n.º 2111/2005 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 14 de diciembre de 2005, relativo al establecimiento de una lista comunitaria de las compañías aéreas sujetas a una prohibición de explotación en la Comunidad y a la información que deben recibir los pasajeros aéreos sobre la identidad de la compañía operadora, y por el que se deroga el artículo 9 de la Directiva 2004/36/CE (DO L 344 de 27.12.2004, p. 15, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2005/2111/oj>).

- (10) [...]
- (11) La información facilitada a los viajeros y pasajeros sobre sus derechos antes del viaje y durante el viaje debe contribuir a que tengan un mejor conocimiento de dichos derechos. Esa información debe ser concisa y proporcionarse de forma fácil, destacada y directa. Debe facilitarse de manera clara y comprensible y, en la medida de lo posible, por medios electrónicos.
- (12) Los organismos nacionales responsables del cumplimiento deben cooperar entre sí para garantizar una interpretación y aplicación armonizadas de los Reglamentos en cuestión. Un flujo regular de información de los transportistas, los gestores de terminales y los intermediarios a los organismos nacionales responsables del cumplimiento sobre todos los aspectos relacionados con la aplicación de los Reglamentos en cuestión debería permitir a los organismos nacionales responsables del cumplimiento desempeñar mejor su función de supervisión. La facilitación, por parte de los operadores, de documentos e información a los organismos nacionales responsables del cumplimiento se entiende sin perjuicio del derecho a guardar silencio y a no contribuir a la propia inculpación, cuando proceda. Los organismos nacionales responsables del cumplimiento deben tratar, según proceda, de no pedir a los operadores que faciliten los mismos documentos e información varias veces.
- (13) [...]
- (14) [...]
- (15) Los procedimientos de reembolso e indemnización deben ser no discriminatorios y fácilmente accesibles. Con el fin de facilitar a los viajeros la solicitud de reembolso o indemnización de conformidad con los Reglamentos modificados, deben establecerse formularios que sean válidos en toda la Unión. Los viajeros y pasajeros deben tener la posibilidad de presentar sus solicitudes utilizando dicho formulario. Si bien la presentación de solicitudes de reembolso e indemnización por medios electrónicos se ha generalizado, los viajeros y pasajeros deben contar con oportunidades suficientes de presentar solicitudes por otros medios y de que sus asuntos se tramiten eficazmente a través de canales distintos del electrónico, por ejemplo, por teléfono o por correo postal.

- (16) Debe informarse a los viajeros que buscan reparación individual de las posibilidades de presentar reclamaciones ante organismos de resolución alternativa de litigios por presuntas infracciones de los Reglamentos en cuestión. Los organismos nacionales responsables del cumplimiento son los mejores situados para ello.
- (17) En determinadas circunstancias, las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida han de ir acompañadas de otra persona capaz de prestar la asistencia requerida con arreglo a los requisitos de seguridad aplicables establecidos por el Derecho internacional, de la Unión o nacional o por las autoridades competentes. Si bien debido a las características específicas del transporte aéreo, en particular la aplicación de tasas e impuestos aeroportuarios, resultaría difícil una plena armonización con los derechos existentes en los modos de transporte por ferrocarril, autobús y autocar y en el transporte por vías navegables, en los que el acompañante viaja de forma gratuita, en el caso de que este requisito venga impuesto por un transportista aéreo, el coste del viaje de dicho acompañante debe reducirse al mínimo cuando el viaje sea en avión. Cuando un transportista aéreo, su agente o un operador turístico exija que las personas con discapacidad o con movilidad reducida vayan acompañadas, el transportista aéreo debe cubrir al menos la tarifa aérea del acompañante. El transportista aéreo debe tener la posibilidad de solicitar a la persona acompañante que sufrague las tasas aeroportuarias y demás tasas obligatorias directamente relacionadas con el viaje de dicha persona que no sean cobradas por el transportista aéreo. Asimismo, si la información a las personas con discapacidad y con movilidad reducida se facilita en formatos accesibles, esto debe hacerse de conformidad con la legislación aplicable, incluidos los requisitos de accesibilidad establecidos en el anexo I de la Directiva (UE) 2019/882 del Parlamento Europeo y del Consejo¹⁶.

¹⁶ Directiva (UE) 2019/882 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de abril de 2019, sobre los requisitos de accesibilidad de los productos y servicios (DO L 151 de 7.6.2019, p. 70, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2019/882/oj>).

- (18) Dado que los objetivos del presente Reglamento, a saber, garantizar el cumplimiento efectivo de los derechos de los pasajeros y viajeros del transporte aéreo, ferroviario, por autobús y autocar y por vías navegables no pueden ser alcanzados de manera suficiente por los Estados miembros, sino que, debido a la necesidad de tener las mismas normas en el mercado único, pueden lograrse mejor a escala de la Unión, esta puede adoptar medidas de acuerdo con el principio de subsidiariedad establecido en el artículo 5 del Tratado de la Unión Europea. De conformidad con el principio de proporcionalidad establecido en el mismo artículo, el presente Reglamento no excede de lo necesario para alcanzar dichos objetivos.
- (19) A fin de garantizar condiciones uniformes de ejecución del presente Reglamento, deben conferirse a la Comisión competencias de ejecución. Dichas competencias deben ejercerse de conformidad con el Reglamento (UE) n.º 182/2011 del Parlamento Europeo y del Consejo¹⁷. El procedimiento de examen debe utilizarse para la adopción de los formularios comunes para las solicitudes de reembolso e indemnización.
- (20) El presente Reglamento respeta los derechos fundamentales y observa los principios reconocidos en la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, en particular los artículos 21, 26, 38 y 47, sobre la prohibición de toda discriminación, la integración de las personas con discapacidad, la garantía de un grado elevado de protección de los consumidores y el derecho a la tutela judicial efectiva y a un juicio imparcial, respectivamente.

¹⁷ Reglamento (UE) n.º 182/2011 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de febrero de 2011, por el que se establecen las normas y los principios generales relativos a las modalidades de control por parte de los Estados miembros del ejercicio de las competencias de ejecución por la Comisión (DO L 55 de 28.2.2011, p. 13, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2011/182/oj>).

- (21) El Supervisor Europeo de Protección de Datos, al que se consultó de conformidad con el artículo 42, apartado 1, del Reglamento (UE) 2018/1725 del Parlamento Europeo y del Consejo¹⁸, emitió su dictamen el 24 de enero de 2024,

HAN ADOPTADO EL PRESENTE REGLAMENTO:

¹⁸ Reglamento (UE) 2018/1725 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de octubre de 2018, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales por las instituciones, órganos y organismos de la Unión, y a la libre circulación de esos datos, y por el que se derogan el Reglamento (CE) n.º 45/2001 y la Decisión n.º 1245/2002/CE (DO L 295 de 21.11.2018, p. 39, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2018/1725/oj>).

Artículo 1
Modificación del Reglamento (CE) n.º 261/2004

El Reglamento (CE) n.º 261/2004 se modifica como sigue:

1) En el artículo 2 se añaden las definiciones siguientes:

«c *bis*) “entidad gestora del aeropuerto”, entidad definida en el artículo 2, letra f), del Reglamento (CE) n.º 1107/2006;»

«f *bis*) “coste íntegro del billete”, el precio final que debe pagarse al final del proceso de reserva, y que incluye la tarifa aérea y todos los impuestos, cargos, cargos adicionales y comisiones aplicables pagados por todos los servicios opcionales y no opcionales incluidos en el billete, excluidas las comisiones de intermediación, independientemente de que dichos cargos adicionales y tasas se hayan pagado junto con la tarifa del servicio de transporte o por separado en un momento posterior;

f *ter*) “comisión de intermediación”, cualquier diferencia entre el importe pagado por el pasajero y el importe recibido por el transportista aéreo por el mismo servicio, y que recauda el intermediario;»

«z) “intermediario”, cualquier persona física o jurídica, que no sea un transportista, que actúe, con fines relacionados con su actividad comercial, negocio o profesión, en nombre de un transportista o de un pasajero para la celebración de un contrato de transporte;

z *bis*) “perro de asistencia reconocido”: perro entrenado específicamente para aumentar la independencia y la autodeterminación de las personas con discapacidad, reconocido oficialmente de conformidad con las normas nacionales aplicables, cuando existan tales normas.».

- 2) Se inserta el artículo 8 *bis* siguiente:

«Artículo 8 *bis*

Reembolso cuando el billete se haya reservado a través de un intermediario

1. Cuando el pasajero haya reservado un billete a través de un intermediario, el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo podrá efectuar el reembolso a que se refiere el artículo 8, apartado 1, letra a), a través de dicho intermediario. En tal caso, el intermediario reembolsará al pasajero de conformidad con los apartados 3 y 5 del presente artículo.

Los transportistas aéreos indicarán públicamente, de manera clara, comprensible y fácilmente accesible, si aceptan tramitar los reembolsos a través de intermediarios, y con qué intermediarios aceptan hacerlo.

En caso de que el intermediario no participe en el proceso de reembolso, se aplicará al reembolso el artículo 8, apartado 1, letra a).
2. El intermediario informará al pasajero sobre el proceso de reembolso previsto en el presente artículo de manera clara, comprensible y fácilmente accesible en el momento de la reserva y en la confirmación de la reserva.
3. El reembolso a través del intermediario será gratuito para los pasajeros. No se deducirán del reembolso los costes de transacción asociados al reembolso, como tasas, gastos telefónicos o sellos.
4. [...]
5. En caso de reembolso a través de intermediarios que hayan pagado al transportista aéreo billetes con cargo a sus propias cuentas, las siguientes normas serán de aplicación:
 - a) el transportista aéreo reembolsará al intermediario el importe que haya recibido de este por el billete en un plazo de siete días a partir de la fecha en la que el transportista aéreo haya sido informado de la elección del pasajero en relación con el reembolso de conformidad con el artículo 8, apartado 1, letra a).

El intermediario reembolsará al pasajero el coste íntegro del billete y las comisiones de intermediación reembolsables de conformidad con el artículo 14, apartado 5, mediante el método de pago original utilizado por el pasajero o en su nombre en el momento de la reserva del servicio de transporte, a más tardar en un plazo adicional de siete días, e informará de ello al pasajero y al transportista aéreo. Si ese método de pago deja de estar disponible, el intermediario se pondrá en contacto con el pasajero para obtener los datos de pago;

- b) si el pasajero no recibe el reembolso en un plazo de catorce días a partir de la fecha en la que haya elegido el reembolso de conformidad con el artículo 8, apartado 1, letra a), primer guion, el transportista aéreo se pondrá en contacto con el pasajero a más tardar el día siguiente al de la expiración del plazo de catorce días, a fin de obtener los datos de pago para realizar el reembolso. Una vez recibidos estos datos de pago, el transportista aéreo reembolsará al pasajero el coste íntegro del billete y las comisiones de intermediación reembolsables de conformidad con el artículo 14, apartado 5, a menos que dichas comisiones se hayan cobrado sin el conocimiento del transportista aéreo. El transportista aéreo reembolsará al pasajero en un plazo de catorce días e informará de ello tanto a este como al intermediario.

- 6. El presente artículo no se aplicará a los billetes reservados como parte de un viaje combinado en el sentido de la Directiva (UE) 2015/2302 del Parlamento Europeo y del Consejo *.

* Directiva (UE) 2015/2302 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2015, relativa a los viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados, por la que se modifican el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 y la Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo y por la que se deroga la Directiva 90/314/CEE del Consejo (DO L 326 de 11.12.2015, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2015/2302/oj>).».

2 bis) En el artículo 11, el apartado 1 se sustituye por el texto siguiente:

- «1. Los transportistas aéreos encargados de efectuar vuelos darán prioridad al transporte de las personas con movilidad reducida y de sus acompañantes o perros de asistencia reconocidos, así como de los menores no acompañados.».

2 ter) El artículo 14 se modifica como sigue:

- a) el título se sustituye por el texto siguiente:

«Artículo 14

Obligaciones de información a los pasajeros»;

- b) se añaden los apartados siguientes:

- «4. Por lo que respecta a la información que se facilite a los pasajeros y a la correspondencia que se mantenga con ellos en virtud del presente Reglamento podrán utilizarse también medios electrónicos cuando sea técnicamente posible. Cuando la información se facilite por tales medios, los transportistas aéreos y los intermediarios velarán por que pueda conservarse para su ulterior consulta toda la correspondencia escrita, incluidas la fecha y la hora de dicha correspondencia. La carga de la prueba de haber proporcionado la información necesaria a los pasajeros y la carga de probar cuándo se ha proporcionado dicha información recaerá en el transportista aéreo y los intermediarios. Todos los medios de comunicación permitirán al pasajero ponerse rápidamente en contacto con los transportistas aéreos y los intermediarios y comunicarse eficazmente con ellos.
5. Al ofrecer billetes, los intermediarios informarán a los pasajeros de las comisiones de intermediación aplicadas y del importe de dichas comisiones que podrá reembolsarse en virtud de los artículos 8 y 8 bis.

6. Los apartados 4 y 5 del presente artículo no se aplicarán a los billetes reservados como parte de un viaje combinado en el sentido de la Directiva (UE) 2015/2302.».

3) Se inserta el artículo 14 *bis* siguiente:

«*Artículo 14 bis*

Transmisión de información por el intermediario

1. [...]
2. Cuando el pasajero no adquiriera un billete directamente de un transportista aéreo, sino a través de un intermediario, este último facilitará los datos de contacto del pasajero y los datos de la reserva al transportista aéreo. El transportista aéreo solo podrá utilizar estos datos de contacto en la medida necesaria para cumplir sus obligaciones de información, atención, reembolso, transporte alternativo y compensación, y en la medida necesaria para tramitar las reclamaciones.
3. A efectos del cumplimiento de sus obligaciones en relación con el derecho de los pasajeros a la información, el transportista aéreo y el intermediario podrán conservar dichos datos durante un máximo de setenta y dos horas a partir de la finalización del contrato de transporte.

A efectos del cumplimiento de sus obligaciones en materia de atención, transporte alternativo, reembolso, compensación y tramitación de reclamaciones, el transportista aéreo y el intermediario podrán conservar los datos personales de los pasajeros durante más de setenta y dos horas a partir de la finalización del contrato de transporte en la medida estrictamente necesaria para cumplir dichas obligaciones con arreglo a los procedimientos establecidos en el Derecho de la Unión o de los correspondientes Estados miembros.
4. Cuando un intermediario adquiriera un billete en nombre de un pasajero, informará al transportista aéreo de que ha reservado el billete como intermediario en el momento de la reserva. Facilitará al transportista aéreo sus propios datos de contacto postal y electrónico.

5. [...]

6. El presente artículo no se aplicará a los billetes reservados como parte de un viaje combinado en el sentido de la Directiva (UE) 2015/2302.».

4) [...]

5) Se insertan los artículos siguientes:

«Artículo 16 bis bis

Presentación de solicitudes de reembolso y compensación

0. Los transportistas aéreos y los intermediarios informarán claramente a los pasajeros del proceso de solicitud de compensación o reembolso con arreglo al artículo 7 y a los artículos 8, 8 *bis*, 9 y 10 del presente Reglamento, respectivamente.

0 *bis*. Los pasajeros tendrán derecho a presentar sus solicitudes de compensación o reembolso mediante el formulario común a que se refiere el apartado 1, el formulario facilitado por el transportista aéreo de conformidad con el apartado 3 o por otros medios. Los transportistas aéreos y los intermediarios no podrán rechazar una solicitud alegando que el pasajero no ha utilizado el formulario común a que se refiere el apartado 1 o el formulario facilitado por el transportista o intermediario de conformidad con el apartado 3, o que ha enviado el formulario por medios distintos de los electrónicos a que se refiere el apartado 3.

Los pasajeros tendrán derecho a presentar su solicitud al menos en la lengua de la reserva.

Si una solicitud no es lo suficientemente precisa, el transportista aéreo o el intermediario pedirá al pasajero que aclare y complete la solicitud.

1. La Comisión adoptará un acto de ejecución por el que creará un formulario común para las solicitudes de compensación y reembolso a que se refieren, respectivamente, el artículo 7 y los artículos 8, 8 *bis*, 9 y 10. Dicho formulario común se creará en un formato accesible para las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida. El acto de ejecución se adoptará de conformidad con el procedimiento de examen a que se refiere el artículo 16 *ter quinquies*, apartado 2. La Comisión publicará en su sitio web el formulario común en todas las lenguas oficiales de la Unión.
2. [...]
3. Cuando sea posible, y sin demora indebida, los transportistas aéreos y los intermediarios crearán un formulario de solicitud de compensación y reembolso y lo transmitirán a los pasajeros con arreglo al artículo 7 y a los artículos 8, 8 *bis*, 9 y 10, respectivamente, o facilitarán un enlace que permita acceder directamente a dicho formulario o al formulario común a que se refiere el apartado 1 del presente artículo.

Los transportistas aéreos e intermediarios facilitarán información en su sitio web, como una dirección de correo electrónico a la que podrán enviarse, por medios electrónicos, las solicitudes de compensación o reembolso. Este requisito no será aplicable cuando existan otros medios de comunicación electrónicos que permitan a los pasajeros solicitar una compensación o reembolso —como el formulario a que se refiere el párrafo primero del presente apartado— y que estén disponibles en un sitio web o en aplicaciones para dispositivos móviles, siempre que dichos medios ofrezcan, en un formato accesible, las mismas opciones e información que figuran en el formulario común a que se refiere el apartado 1 y estén disponibles al menos en la lengua de la reserva.

4. [...]

Representantes legales de intermediarios de terceros países

1. Los intermediarios que no tengan un establecimiento en la Unión pero que ofrezcan servicios en la Unión designarán, por escrito, a una persona física o jurídica para actuar como su representante legal en uno de los Estados miembros en los que ofrezcan sus servicios. En el caso de los intermediarios sujetos al Reglamento (UE) 2022/2065 del Parlamento Europeo y del Consejo*, el representante legal designado en virtud de dicho Reglamento también podrá actuar como representante legal con arreglo al presente Reglamento.
2. Estos intermediarios autorizarán a sus representantes legales a los efectos de que los organismos designados con arreglo al artículo 16, apartado 1, se dirijan a ellos, además de a los intermediarios o en su lugar, en relación con todas las cuestiones necesarias para la recepción, el cumplimiento y la ejecución de las resoluciones dictadas en relación con el presente Reglamento. Los intermediarios otorgarán a su representante legal las facultades necesarias y recursos suficientes para garantizar su cooperación eficiente y oportuna con dichos organismos y para dar cumplimiento a dichas resoluciones.
3. El representante legal designado podrá ser considerado responsable por el incumplimiento de las obligaciones establecidas en virtud del presente Reglamento, sin perjuicio de la responsabilidad del intermediario y de las acciones legales que puedan emprenderse contra este.
4. Los intermediarios notificarán el nombre, el domicilio postal, la dirección de correo electrónico y el número de teléfono de su representante legal a los organismos designados con arreglo al artículo 16, apartado 1, en el Estado miembro en el que resida o esté establecido dicho representante legal. Los intermediarios velarán por que dicha información sea pública, fácilmente accesible y exacta y esté actualizada.
5. La designación de un representante legal en la Unión con arreglo al apartado 1 no constituirá un establecimiento en la Unión.

6) [...]

Artículo 16 ter ter

Intercambio de información con los organismos nacionales responsables del cumplimiento

Los organismos nacionales responsables del cumplimiento podrán solicitar a los transportistas aéreos, los intermediarios y las entidades gestoras de los aeropuertos que faciliten documentos e información que sean pertinentes para el desempeño de sus funciones. Dichos documentos e información se facilitarán en el plazo de un mes a partir de la recepción de la solicitud, salvo que se especifique otra cosa.

Artículo 16 ter quater

Información sobre la resolución alternativa de litigios por parte de los organismos nacionales responsables del cumplimiento

Cuando sea necesario, el organismo nacional responsable del cumplimiento al que se dirija el pasajero con arreglo al artículo 16, apartado 2, o cualquier otro organismo designado a tal efecto por un Estado miembro en virtud de dicha disposición, informará al reclamante de su derecho a dirigirse a organismos de resolución alternativa de litigios para solicitar una reparación individual.

Esta obligación podrá cumplirse remitiendo al pasajero a la herramienta interactiva [lista de entidades de RAL notificadas] mantenida por la Comisión de conformidad con el artículo [20] de la Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo** o, en su caso, a los puntos de contacto de RAL designados que se hayan notificado a la Comisión con arreglo al artículo [24] de dicha Directiva.

«Artículo 16 ter quinquies

Procedimiento de comité

1. La Comisión estará asistida por el Comité a que se refiere el artículo [26, apartado 1, del Reglamento relativo a los derechos de los viajeros en el contexto de los viajes multimodales]. Dicho comité será un comité en el sentido del Reglamento (UE) n.º 182/2011 del Parlamento Europeo y del Consejo***.

2. En los casos en que se haga referencia al presente apartado, se aplicará el artículo 5 del Reglamento (UE) n.º 182/2011.

Cuando el comité no emita ningún dictamen, la Comisión no adoptará el proyecto de acto de ejecución y se aplicará el artículo 5, apartado 4, párrafo tercero, del Reglamento (UE) n.º 182/2011.

-
- * Reglamento (UE) 2022/2065 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 19 de octubre de 2022, relativo a un mercado único de servicios digitales y por el que se modifica la Directiva 2000/31/CE (Reglamento de Servicios Digitales) (DO L 277 de 27.10.2022, p. 1), ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2022/2065/oj>).
- ** 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 (Directiva sobre Resolución Alternativa de Litigios en materia de Consumo) (DO L 165 de 18.6.2013, p. 63, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj>);
- *** Reglamento (UE) n.º 182/2011 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de febrero de 2011, por el que se establecen las normas y los principios generales relativos a las modalidades de control por parte de los Estados miembros del ejercicio de las competencias de ejecución por la Comisión (DO L 55 de 28.2.2011, p. 13, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2011/182/oj>)».

Artículo 2
Modificación del Reglamento (CE) n.º 1107/2006

El Reglamento (CE) n.º 1107/2006 se modifica como sigue:

0) En el artículo 2, se añade la siguiente definición:

«m) “perro de asistencia reconocido”: perro entrenado específicamente para aumentar la independencia y la autodeterminación de las personas con discapacidad, reconocido oficialmente de conformidad con las normas nacionales aplicables, cuando existan tales normas.».

1) En el artículo 4, apartado 2, se añaden los párrafos siguientes:

«Esta persona acompañante estará exenta del pago de la tarifa aérea y, cuando sea posible, se la sentará gratuitamente junto a la persona con discapacidad o la persona con movilidad reducida. La compañía aérea informará claramente a la persona con discapacidad o a la persona con movilidad reducida de los costes restantes y del importe que deberá pagar la persona acompañante.

La compañía aérea, sus agentes o el operador turístico permitirá a la persona con discapacidad o a la persona con movilidad reducida modificar el nombre de la persona acompañante requerida de forma gratuita hasta cuarenta y ocho horas antes de la salida del vuelo.».

2) [...]

3) Se insertan los artículos 14 *ter* a 14 *quater* siguientes:

«*Artículo 14 ter*

Intercambio de información con los organismos nacionales de aplicación

Los organismos nacionales de aplicación podrán solicitar a los transportistas aéreos y a las entidades gestoras de los aeropuertos que faciliten documentos e información que sean pertinentes para el desempeño de sus funciones. Dichos documentos e información se facilitarán en el plazo de un mes a partir de la recepción de la solicitud, salvo que se especifique otra cosa.

Artículo 14 quater

Información sobre la resolución alternativa de litigios por parte de los organismos nacionales de aplicación

Cuando sea necesario, el organismo nacional responsable de la aplicación ante el que el pasajero presente una reclamación con arreglo al artículo 15, apartado 2, o cualquier otro organismo designado a tal efecto por un Estado miembro en virtud de dicha disposición, informará al reclamante de su derecho a dirigirse a organismos de resolución alternativa de litigios para solicitar una reparación individual.

Esta obligación podrá cumplirse remitiendo al pasajero a la herramienta interactiva [lista de entidades de RAL notificadas] mantenida por la Comisión de conformidad con el artículo [20] de la Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo* o, en su caso, a los puntos de contacto de RAL designados que se hayan notificado a la Comisión con arreglo al artículo [24] de dicha Directiva.

* 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 (Directiva sobre Resolución Alternativa de Litigios en materia de Consumo) (DO L 165 de 18.6.2013, p. 63, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj>)».

Artículo 3
Modificación del Reglamento (CE) n.º 1177/2010

El Reglamento (UE) n.º 1177/2010 se modifica como sigue:

0) En el artículo 3, se añade la siguiente definición:

«v) “perro de asistencia reconocido”: perro entrenado específicamente para aumentar la independencia y la autodeterminación de las personas con discapacidad, reconocido oficialmente de conformidad con las normas nacionales aplicables, cuando existan tales normas.».

1) El artículo 16 se modifica como sigue:

a) el apartado 1 se sustituye por el texto siguiente:

«1. En los supuestos de cancelación o de retraso de la salida de un servicio de pasaje o de un crucero, el transportista o, en su caso, el operador de terminal, informarán de la situación y de los derechos de los pasajeros en virtud del presente Reglamento lo antes posible y, en cualquier caso, a más tardar 30 minutos después de la hora de salida programada, a los pasajeros que partan de las terminales portuarias o si es posible a los pasajeros que partan de los puertos, y les informarán también de la hora estimada de salida y de llegada tan pronto como dispongan de esta información.»;

b) se añade el apartado siguiente:

«4. La información exigida en los apartados 1 y 2 se facilitará por medios electrónicos a todos los pasajeros, dentro del plazo estipulado en el apartado 1, si el pasajero ha dado su consentimiento y ha facilitado los datos de contacto necesarios al transportista o, en su caso, al operador de terminal, al adquirir el billete.».

- 2) Se inserta el artículo 19 *bis* siguiente:

«Artículo 19 bis

Presentación de solicitudes de reembolso e indemnización

0. Los transportistas informarán claramente a los pasajeros del proceso de solicitud de reembolso o indemnización con arreglo al artículo 18 y al artículo 19, respectivamente, del presente Reglamento.
- 0 *bis*. Los pasajeros tendrán derecho a presentar sus solicitudes de indemnización o reembolso mediante el formulario común a que se refiere el apartado 1, el formulario facilitado por el transportista de conformidad con el apartado 3 o por otros medios. Los transportistas no podrán rechazar una solicitud alegando que el pasajero no ha utilizado el formulario común a que se refiere el apartado 1 o el formulario facilitado por el transportista de conformidad con el apartado 3, o que ha enviado el formulario por medios distintos de los electrónicos a que se refiere el apartado 3.

Los pasajeros tendrán derecho a presentar su solicitud al menos en la lengua de la reserva.

Si una solicitud no es lo suficientemente precisa, los transportistas pedirán al pasajero que aclare y complete la solicitud.
1. La Comisión adoptará un acto de ejecución por el que creará un formulario común para las solicitudes de reembolso e indemnización a que se refieren los artículos 18 y 19. Dicho formulario común se creará en un formato accesible para las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida. El acto de ejecución se adoptará de conformidad con el procedimiento de examen a que se refiere el artículo 28 *bis*, apartado 2, del presente Reglamento. La Comisión publicará en su sitio web el formulario común en todas las lenguas oficiales de la Unión.
2. [...]

3. Cuando sea posible, y sin demora indebida, los transportistas crearán un formulario de solicitud de reembolso e indemnización y lo transmitirán a los pasajeros con arreglo al artículo 18 y al artículo 19, respectivamente, o facilitarán un enlace que permita acceder directamente a dicho formulario o al formulario común a que se refiere el apartado 1.

Los transportistas facilitarán información en su sitio web, como una dirección de correo electrónico a la que podrán enviarse, por medios electrónicos, las solicitudes de indemnización o reembolso. Este requisito no será aplicable cuando existan otros medios de comunicación electrónicos que permitan a los pasajeros solicitar una indemnización o reembolso —como el formulario a que se refiere el párrafo primero del presente apartado— y que estén disponibles en un sitio web o en aplicaciones para dispositivos móviles, siempre que dichos medios ofrezcan, en un formato accesible, las mismas opciones e información que figuran en el formulario común a que se refiere el apartado 1 y estén disponibles al menos en la lengua de la reserva.

4 [...]».

3) El artículo 23 se modifica como sigue:

a) el apartado 1 se sustituye por el texto siguiente:

«1. Al vender billetes para servicios incluidos en el ámbito de aplicación del presente Reglamento, los transportistas, los proveedores de billetes, las agencias de viajes y los operadores de terminal velarán, dentro de sus ámbitos de competencia respectivos, por que se facilite a los pasajeros información adecuada y comprensible sobre sus derechos en virtud del presente Reglamento. Los transportistas, los operadores de terminal y, cuando proceda, las autoridades portuarias, dentro de sus ámbitos de competencia respectivos, también velarán por que la información sobre los derechos que amparan a los pasajeros en virtud del presente Reglamento esté disponible a bordo de los buques, en los puertos si es posible y en las terminales portuarias. La información se proporcionará, en la medida de lo posible, en formatos accesibles y en las mismas lenguas en las que generalmente se ponga información a disposición de todos los pasajeros. Al facilitar esta información, se prestará especial atención a las necesidades de las personas con discapacidad y de las personas con movilidad reducida.»;

b) el apartado 3 se sustituye por el texto siguiente:

«3. Los transportistas, los operadores de terminal y, cuando proceda, las autoridades portuarias informarán adecuadamente a los viajeros a bordo de los buques, en los puertos si es posible, y en las terminales portuarias, de sus datos de contacto y los datos necesarios para entrar en contacto con el organismo de ejecución designado por el Estado miembro de que se trate con arreglo al artículo 25, apartado 1.».

4) Se inserta el artículo 23 *bis* siguiente:

«*Artículo 23 bis*

Medios de comunicación con los pasajeros

La información a que se refieren los artículos 16, 22 y 23 se facilitará en el formato más adecuado, por medios electrónicos cuando sea técnicamente posible.

Cuando la información se facilite por medios de comunicación electrónicos, los transportistas, los operadores de terminal, las autoridades portuarias, las agencias de viajes y los proveedores de billetes velarán por que pueda conservarse para su ulterior consulta toda la correspondencia escrita, incluidas la fecha y la hora de dicha correspondencia. La carga de la prueba de haber proporcionado la información necesaria a los pasajeros y la carga de probar cuándo se ha proporcionado dicha información recaerá en el transportista, el operador de terminal, la autoridad portuaria, la agencia de viajes y el proveedor de billetes. Todos los medios de comunicación permitirán al pasajero ponerse rápidamente en contacto con ellos y comunicarse eficazmente.».

5) [...]

- 6) Se insertan los artículos 25 *ter* y 25 *quater* siguientes:

«Artículo 25 ter

Intercambio de información con los organismos nacionales de ejecución

Los organismos nacionales de ejecución podrán solicitar a los transportistas, los operadores de terminales y las autoridades portuarias, cuando corresponda, que faciliten documentos e información que sean pertinentes para el desempeño de sus funciones. Dichos documentos e información se facilitarán en el plazo de un mes a partir de la recepción de la solicitud, salvo que se especifique otra cosa.

Artículo 25 quater

Información sobre la resolución alternativa de litigios por parte de los organismos nacionales de ejecución

Cuando sea necesario, el organismo nacional responsable del cumplimiento al que se dirija el pasajero con arreglo al artículo 25, apartado 3, o cualquier otro organismo designado a tal efecto por un Estado miembro en virtud de dicha disposición, informará al reclamante de su derecho a dirigirse a organismos de resolución alternativa de litigios para solicitar una reparación individual.

Esta obligación podrá cumplirse remitiendo al pasajero a la herramienta interactiva [lista de entidades de RAL notificadas] mantenida por la Comisión de conformidad con el artículo [20] de la Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo* o, en su caso, a los puntos de contacto de RAL designados que se hayan notificado a la Comisión con arreglo al artículo [24] de dicha Directiva.

* 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 (Directiva sobre Resolución Alternativa de Litigios en materia de Consumo) (DO L 165 de 18.6.2013, p. 63, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj>)».

- 7) [...]

8) Se inserta el artículo 28 *bis* siguiente:

«*Artículo 28 bis*

Procedimiento de comité

1. La Comisión estará asistida por el comité a que se refiere el artículo 26, apartado 1, del Reglamento (UE) .../... del Parlamento Europeo y del Consejo⁺. Dicho comité será un comité en el sentido del Reglamento (UE) n.º 182/2011 del Parlamento Europeo y del Consejo^{**}.
2. En los casos en que se haga referencia al presente apartado, se aplicará el artículo 5 del Reglamento (UE) n.º 182/2011.

Cuando el comité no emita ningún dictamen, la Comisión no adoptará el proyecto de acto de ejecución y se aplicará el artículo 5, apartado 4, párrafo tercero, del Reglamento (UE) n.º 182/2011.

* Reglamento (UE).../... del Parlamento Europeo y del Consejo, de..., relativo a los derechos de los viajeros en el contexto de viajes multimodales (DO L..., ELI: ...);

** Reglamento (UE) n.º 182/2011 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de febrero de 2011, por el que se establecen las normas y los principios generales relativos a las modalidades de control por parte de los Estados miembros del ejercicio de las competencias de ejecución por la Comisión (DO L 55 de 28.2.2011, p. 13, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2011/182/oj>).».

⁺ DO: insértese el número del Reglamento que figura en el documento 2023/0436 (COD) e insértese el número, la fecha y la referencia del DO en la nota a pie de página correspondiente.

Artículo 4
Modificación del Reglamento (CE) n.º 181/2011

El Reglamento (UE) n.º 181/2011 se modifica como sigue:

0) En el artículo 2, el apartado 2 se sustituye por el texto siguiente:

«2. En lo relativo a los servicios a que se refiere el apartado 1 del presente artículo, cuya distancia programada sea inferior a 250 kilómetros, se aplicarán el artículo 4, apartado 2; el artículo 9; el artículo 10, apartado 1; el artículo 16, apartado 1, letra b), y apartado 2; el artículo 17, apartados 1 y 2; el artículo 24; el artículo 25; el artículo 25 *bis* en la medida en que hace referencia a la información referida en los artículos 24 y 25; los artículos 26 a 28, y los artículos 28 *ter* y 28 *quater*.».

0 *bis*. En el artículo 3, se añade la siguiente definición:

«(r) “perro de asistencia reconocido”: perro entrenado específicamente para aumentar la independencia y la autodeterminación de las personas con discapacidad, reconocido oficialmente de conformidad con las normas nacionales aplicables, cuando existan tales normas.».

1) Se inserta el artículo 19 *bis* siguiente:

«Artículo 19 bis

Presentación de solicitudes de reembolso e indemnización

0. Los transportistas informarán claramente a los viajeros del proceso de solicitud de reembolso e indemnización con arreglo al artículo 19.

0 *bis*. Los viajeros tendrán derecho a presentar sus solicitudes de reembolso o indemnización mediante el formulario común a que se refiere el apartado 1, el formulario facilitado por el transportista de conformidad con el apartado 3 o por otros medios. Los transportistas no podrán rechazar una solicitud alegando que el pasajero no ha utilizado el formulario común a que se refiere el apartado 1 o el formulario facilitado por el transportista de conformidad con el apartado 3, o que ha enviado el formulario por medios distintos de los electrónicos a que se refiere el apartado 3.

Los pasajeros tendrán derecho a presentar su solicitud al menos en la lengua de la reserva.

Si una solicitud no es lo suficientemente precisa, los transportistas pedirán al viajero que aclare y complete la solicitud.

1. La Comisión adoptará un acto de ejecución por el que creará un formulario común para las solicitudes de reembolso e indemnización a que se refiere el artículo 19. Dicho formulario común se creará en un formato accesible para las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida. El acto de ejecución se adoptará de conformidad con el procedimiento de examen a que se refiere el artículo 31 *bis*, apartado 2. La Comisión publicará en su sitio web el formulario común en todas las lenguas oficiales de la Unión.
2. [...]
3. Cuando sea posible, y sin demora indebida, los transportistas crearán un formulario de solicitud de reembolso e indemnización y lo transmitirán a los viajeros con arreglo al artículo 19, o facilitarán un enlace que permita acceder directamente a dicho formulario o al formulario común a que se refiere el apartado 1 del presente artículo.

Los transportistas facilitarán información en su sitio web, como una dirección de correo electrónico a la que podrán enviarse, por medios electrónicos, las solicitudes de reembolso o indemnización. Este requisito no será aplicable cuando existan otros medios de comunicación electrónicos que permitan a los viajeros solicitar un reembolso o indemnización —como el formulario a que se refiere el párrafo primero del presente apartado— y que estén disponibles en un sitio web o en aplicaciones para dispositivos móviles, siempre que dichos medios ofrezcan, en un formato accesible, las mismas opciones e información que figuran en el formulario común a que se refiere el apartado 1 y estén disponibles al menos en la lengua de la reserva.

4. [...]».

2) El artículo 20 se modifica como sigue:

a) el apartado 1 se sustituye por el texto siguiente:

«1. En caso de cancelación o retraso en la salida de un servicio regular, el transportista o, según proceda, el gestor de la estación informará de la situación y de sus derechos como viajeros en virtud del presente Reglamento a los viajeros que salgan de las estaciones, lo antes posible y en cualquier caso a más tardar 30 minutos después de la hora de salida programada, así como de la hora estimada de salida en cuanto se disponga de esa información.»;

b) el apartado 4 se sustituye por el texto siguiente:

«4. La información exigida en los apartados 1 y 2 también se facilitará por medios electrónicos a todos los viajeros, incluidos los que no partan de las paradas, dentro del plazo estipulado en el apartado 1, si el viajero ha dado su consentimiento y ha facilitado los datos de contacto necesarios al transportista o, en su caso, al gestor de la estación, al adquirir el billete.».

3) El título del capítulo V se sustituye por el texto siguiente:

«Capítulo V

Normas generales, calidad del servicio y reclamaciones».

4) El artículo 24 se sustituye por el texto siguiente:

«*Artículo 24*

Derecho a información sobre el viaje

Los transportistas y los gestores de las estaciones, dentro de sus ámbitos de competencia respectivos, suministrarán a los viajeros información adecuada durante todo su viaje en formatos accesibles para todos y en las mismas lenguas en las que se ponga generalmente la información a disposición de todos los viajeros.».

5) En el artículo 25, el apartado 1 se sustituye por el texto siguiente:

«1. Al vender billetes para servicios de autobús y autocar, los transportistas y los gestores de las estaciones velarán, dentro de sus ámbitos de competencia respectivos, por que los viajeros dispongan de lo siguiente:

- a) información adecuada y comprensible sobre sus derechos y obligaciones en virtud del presente Reglamento;
- b) los datos de contacto de los transportistas o, en su caso, de los gestores de las estaciones;
- c) los datos de contacto necesarios para dirigirse al organismo u organismos de aplicación designados por los Estados miembros con arreglo al artículo 28, apartado 1.

La información a que se refiere el párrafo primero también se facilitará, si es posible, por medios electrónicos, también en las estaciones y, en su caso, en internet. Dicha información se facilitará, siempre que sea posible, en formato accesible cuando así lo soliciten las personas con discapacidad o las personas con movilidad reducida.».

6) Se inserta el artículo 25 *bis* siguiente:

«*Artículo 25 bis*

Medios de comunicación con los viajeros

La información a que se refieren el artículo 20, el artículo 24 y el artículo 25, apartado 1, según corresponda, se facilitará en el formato más adecuado, por medios electrónicos cuando sea técnicamente posible.

Cuando la información se facilite por medios de comunicación electrónicos, los transportistas, los operadores de terminal, los gestores de las estaciones, los proveedores de billetes y las agencias de viajes velarán por que pueda conservarse para su ulterior consulta toda la correspondencia escrita, incluidas la fecha y la hora de dicha correspondencia. La carga de la prueba de haber proporcionado la información necesaria a los viajeros y la carga de probar cuándo se ha proporcionado dicha información recaerá en el transportista, el gestor de la estación, el proveedor de billetes y la agencia de viajes. Todos los medios de comunicación permitirán al viajero ponerse rápidamente en contacto con ellos y comunicarse eficazmente.».

- 7) [...]
- 8) Se añaden los artículos 28 *ter* y 28 *quater* siguientes:

«Artículo 28 ter

Intercambio de información con los organismos de aplicación nacionales

Los organismos de aplicación nacionales podrán solicitar a los transportistas y a los gestores de las estaciones que faciliten documentos e información que sean pertinentes para el desempeño de sus funciones. Dichos documentos e información se facilitarán en el plazo de un mes a partir de la recepción de la solicitud, salvo que se especifique otra cosa.

Artículo 28 quater

Información sobre la resolución alternativa de litigios por parte de los organismos de aplicación nacionales

Cuando sea necesario, el organismo de aplicación nacional ante el que el viajero presente una reclamación con arreglo al artículo 28, apartado 3, o cualquier otro organismo designado a tal efecto por un Estado miembro en virtud de dicha disposición, informará al reclamante de su derecho a dirigirse a organismos de resolución alternativa de litigios para solicitar una reparación individual.

Esta obligación podrá cumplirse remitiendo al viajero a la herramienta interactiva [lista de entidades de RAL notificadas] mantenida por la Comisión de conformidad con el artículo [20] de la Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo* o, en su caso, a los puntos de contacto de RAL designados notificados a la Comisión con arreglo al artículo [24] de dicha Directiva.

* 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 (Directiva sobre Resolución Alternativa de Litigios en materia de Consumo) (DO L 165 de 18.6.2013, p. 63, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj>)».

9) [...]

(10) Se inserta el artículo 31 *bis* siguiente:

«Artículo 31 bis

Procedimiento de comité

1. La Comisión estará asistida por el comité a que se refiere el artículo 26, apartado 1, del Reglamento (UE) .../... del Parlamento Europeo y del Consejo⁺. Dicho comité será un comité en el sentido del Reglamento (UE) n.º 182/2011.
2. En los casos en que se haga referencia al presente apartado, se aplicará el artículo 5 del Reglamento (UE) n.º 182/2011 del Parlamento Europeo y del Consejo^{**}.

Cuando el comité no emita ningún dictamen, la Comisión no adoptará el proyecto de acto de ejecución y se aplicará el artículo 5, apartado 4, párrafo tercero, del Reglamento (UE) n.º 182/2011.

* Reglamento (UE) .../... del Parlamento Europeo y del Consejo, de..., relativo a los derechos de los viajeros en el contexto de viajes multimodales (DO L..., ELI: ...);

** Reglamento (UE) n.º 182/2011 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de febrero de 2011, por el que se establecen las normas y los principios generales relativos a las modalidades de control por parte de los Estados miembros del ejercicio de las competencias de ejecución por la Comisión (DO L 55 de 28.2.2011, p. 13, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2011/182/oj>).».

⁺ DO: insértese el número del Reglamento que figura en el documento 2023/0436 (COD) e insértese el número, la fecha y la referencia del DO en la nota a pie de página correspondiente.

Artículo 5
Modificación del Reglamento (UE) n.º 2021/782

El Reglamento (UE) 2021/782 se modifica como sigue:

0) En el artículo 3, se añade la siguiente definición:

«23) “perro de asistencia reconocido”: perro entrenado específicamente para aumentar la independencia y la autodeterminación de las personas con discapacidad, reconocido oficialmente de conformidad con las normas nacionales aplicables, cuando existan tales normas.».

0 *bis*. En el artículo 20, apartado 2, la letra b) se sustituye por el texto siguiente:

«b) alojamiento en un hotel u otro lugar, y transporte entre la estación de ferrocarril y el lugar de alojamiento, en los casos que requieran una estancia de una o más noches o una estancia adicional, siempre y cuando sea físicamente posible. En los casos en que dicha estancia resulte necesaria debido a las circunstancias mencionadas en el artículo 19, apartado 10, la empresa ferroviaria podrá limitar la duración del alojamiento a un máximo de tres noches. Siempre que sea posible, se tendrán en cuenta los requisitos de acceso de las personas con discapacidad y de las personas con movilidad reducida, así como las necesidades de los perros de asistencia reconocidos;».

0 *ter*) El artículo 20, apartado 5, se sustituye por el texto siguiente:

«5. Al aplicar lo dispuesto en los apartados 1 a 4, la empresa ferroviaria correspondiente prestará especial atención a las necesidades de las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida, así como a las de los acompañantes y los perros de asistencia reconocidos.

0 *quater*) En el artículo 23, apartado 1, la letra c) se sustituye por el texto siguiente:

«c) se les permitirá ir acompañados de un perro de asistencia reconocido de acuerdo con la legislación nacional pertinente;».

0 quinquies) El artículo 25 se modifica como sigue:

- a) el título se sustituye por el texto siguiente:

«Artículo 25

Indemnización en relación con el equipo de movilidad, los dispositivos de asistencia y los perros de asistencia reconocidos

- b) el apartado 1 se sustituye por el texto siguiente:

«1. Si las empresas ferroviarias y los administradores de estaciones causan el extravío de equipos de movilidad o daños a tales equipos, entre ellos sillas de ruedas y dispositivos de asistencia, o el extravío de perros de asistencia reconocidos utilizados por personas con discapacidad o personas con movilidad reducida o lesiones a dichos perros, serán responsables de dicho extravío y de dichos daños o lesiones, y deberán ofrecer una indemnización sin demora indebida. Dicha indemnización consistirá en:

- a) el coste de sustitución o reparación del equipo de movilidad o del dispositivo de asistencia extraviado o dañado;
- b) el coste de sustitución o tratamiento de la lesión del perro de asistencia reconocido extraviado o lesionado, y
- c) los costes razonables de la sustitución temporal del equipo de movilidad, dispositivo de asistencia o perro de asistencia reconocido cuando la empresa ferroviaria o el administrador de estaciones no proporcionen dicha sustitución de conformidad con el apartado 2.».

- 1) Se inserta el artículo 30 *bis* siguiente:

«*Artículo 30 bis*

Medios de comunicación con los viajeros

Cuando se facilite a los viajeros información en virtud del presente Reglamento por medios de comunicación electrónicos, las empresas ferroviarias, los administradores de estaciones y los proveedores de billetes velarán por que pueda conservarse para su ulterior consulta toda la correspondencia escrita, incluidas la fecha y la hora de dicha correspondencia. La carga de la prueba de haber proporcionado la información necesaria a los viajeros y la carga de probar cuándo se ha proporcionado dicha información recaerá en la empresa ferroviaria, el administrador de la estación y el proveedor de billetes. Todos los medios de comunicación permitirán al viajero ponerse rápidamente en contacto con ellos y comunicarse eficazmente.».

- 4) El artículo 38 se modifica como sigue:

- a) el apartado 1 se sustituye por el texto siguiente:

«1. La Comisión estará asistida por el comité a que se refiere el artículo 26, apartado 1, del Reglamento (UE) .../... del Parlamento Europeo y del Consejo*⁺. Dicho comité será un comité en el sentido del Reglamento (UE) n.º 182/2011.

* Reglamento (UE) .../... del Parlamento Europeo y del Consejo, de..., relativo a los derechos de los viajeros en el contexto de viajes multimodales (DO L,..., ELI: ...).»;

⁺ DO: insértese el número del Reglamento que figura en el documento 2023/0436 (COD) e insértese el número, la fecha y la referencia del DO en la nota a pie de página correspondiente.

- b) en el apartado 2, se añade el segundo párrafo siguiente:

«Cuando el comité no emita ningún dictamen, la Comisión no adoptará el proyecto de acto de ejecución y se aplicará el artículo 5, apartado 4, párrafo tercero, del Reglamento (UE) n.º 182/2011.».

Artículo 7

Entrada en vigor y aplicación

El presente Reglamento entrará en vigor a los veinte días de su publicación en el *Diario Oficial de la Unión Europea*.

Será aplicable a partir del ... [dos años a partir de la fecha de entrada en vigor del presente Reglamento].

El presente Reglamento será obligatorio en todos sus elementos y directamente aplicable en cada Estado miembro.

Hecho en Bruselas, el

Por el Parlamento Europeo
El Presidente / La Presidenta

Por el Consejo
El Presidente / La Presidenta
