



Consejo de la
Unión Europea

Bruselas, 8 de diciembre de 2023
(OR. en)

16284/23

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

**TRANS 563
CODEC 2361**

PROPUESTA

De:	Por la secretaria general de la Comisión Europea, D. ^a Martine DEPREZ, directora
Fecha de recepción:	30 de noviembre de 2023
A:	D. ^a Thérèse BLANCHET, secretaria general del Consejo de la Unión Europea
N.º doc. Ción.:	COM(2023) 753 final
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

Adjunto se remite a las delegaciones el documento COM(2023) 753 final.

Adj.: COM(2023) 753 final



Bruselas, 29.11.2023
COM(2023) 753 final

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)

{SWD(2023) 386-387} - {SWD(2023) 389} - {SEC(2023) 392}

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

1. CONTEXTO DE LA PROPUESTA

• Razones y objetivos de la propuesta

La presente propuesta legislativa para la revisión del marco regulador de los derechos de los viajeros¹ contribuirá a incentivar el uso de modos de transporte colectivos y, en consecuencia, también a ejecutar el Pacto Verde. Se trata de una acción clave de la Estrategia de Movilidad Sostenible e Inteligente² adoptada por la Comisión en 2020.

Los derechos de los viajeros se basan en una docena de derechos independientes y complementarios antes, durante y después del viaje, incluidos, entre otros, el derecho a la accesibilidad y la asistencia para las personas con discapacidad y con movilidad reducida (PMR), el derecho a la información antes y en las distintas etapas del viaje, el derecho al cumplimiento del contrato de transporte en caso de perturbación, el derecho a una indemnización en determinadas circunstancias y el derecho a un sistema rápido y accesible de tramitación de reclamaciones. Dado que los derechos de los viajeros de la UE se aplican anualmente a más de 13 000 millones de viajes de pasajeros en la UE, la protección de los viajeros se ha convertido en una iniciativa emblemática de la UE. No obstante, a pesar de los importantes avances realizados en los últimos veinte años, siguen existiendo muchos retos.

Esta revisión aborda dos ámbitos problemáticos, confirmados por una evaluación de impacto. En primer lugar, las deficiencias en la aplicación y la garantía del cumplimiento de los derechos de los viajeros impiden que los pasajeros de todos los modos de transporte disfruten plenamente de sus derechos. Este ha sido un problema recurrente desde la adopción de los diversos Reglamentos sobre los derechos de los viajeros. Ya se detectó en informes y estudios de la Comisión³.

Como demuestran varias encuestas del Eurobarómetro, el desconocimiento de los viajeros sobre sus derechos y los problemas para hacerlos valer son cuestiones recurrentes. La última encuesta de 2019⁴ muestra que solo uno de cada tres ciudadanos de la UE sabe que está protegido por derechos específicos cuando viaja utilizando transporte colectivo en la UE.

El Tribunal de Cuentas Europeo (TCE) también destacó la falta de conocimiento de los viajeros y los problemas para hacer valer sus derechos en su Informe «Los pasajeros de la UE disfrutaban de plenos derechos, pero todavía tienen que luchar por hacerlos respetar», de 2018⁵. La pandemia de COVID-19 también ha puesto de manifiesto esta situación: los viajeros no eran conscientes de sus derechos y a menudo no sabían a quién dirigirse cuando querían

¹ El marco regulador de los derechos de los viajeros consta de cinco Reglamentos: el Reglamento (CE) n.º 261/2004 y el Reglamento (CE) n.º 1107/2006 (transporte aéreo), el Reglamento (UE) n.º 1177/2010 (transporte por vías navegables), el Reglamento (UE) n.º 181/2011 (autobuses y autocares), y el Reglamento (UE) 2021/782, por el que se sustituye el Reglamento (CE) n.º 1371/2007 (transporte ferroviario).

² COM(2020) 789 final: «Estrategia de movilidad sostenible e inteligente: encauzar el transporte europeo de cara al futuro».

³ Véase la evaluación de impacto SWD(2023) 386.

⁴ https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/es/ip_19_6814. Se está preparando una nueva encuesta del Eurobarómetro sobre los derechos de los viajeros, cuyos resultados se esperan para el primer trimestre de 2024.

⁵ [Tribunal de Cuentas Europeo, Informe Especial n.º 30/2018:«Los pasajeros de la UE disfrutaban de plenos derechos, pero todavía tienen que luchar por hacerlos respetar».](#)

hacerlos valer. El Informe Especial de 2021 del Tribunal de Cuentas Europeo titulado «Los derechos de los pasajeros aéreos durante la pandemia de COVID-19: A pesar de los esfuerzos de la Comisión, no se protegen los derechos esenciales» llegó a la misma conclusión⁶.

El segundo problema que aborda la presente propuesta es más específico: se centra en el derecho al reembolso del coste total de un billete de avión cuando el vuelo no se haya realizado según lo previsto, un problema que se agravó en la pandemia de COVID-19. En la actualidad, las normas de reembolso no son claras cuando los viajeros aéreos han efectuado sus reservas a través de un intermediario.

Junto con la presente propuesta, un tercer problema, la protección de los viajeros durante los viajes multimodales, se aborda en otra propuesta legislativa relativa a la ampliación de los derechos de los viajeros para cubrir los viajes multimodales⁷.

Por lo que se refiere a las deficiencias en la aplicación y la garantía del cumplimiento de los derechos de los viajeros en todos los modos de transporte, los objetivos son dos: en primer lugar, garantizar el cumplimiento eficaz y eficiente de la normativa en todos los Estados miembros, permitiendo que los organismos nacionales responsables del cumplimiento dispongan de herramientas más eficaces para supervisar que los operadores respetan los derechos de los viajeros y, en segundo lugar, garantizar una tramitación más eficaz de las reclamaciones de los viajeros, proporcionándoles un sistema rápido, sencillo y accesible. La propuesta contribuirá a armonizar las normas para los distintos modos de transporte, aprovechando al máximo los últimos avances del nuevo Reglamento (UE) 2021/782, relativo a los derechos de los viajeros de ferrocarril, y de la propuesta de la Comisión de 2013 de modificación del Reglamento (UE) n.º 261/2004⁸. Todos los pasajeros que disfrutaban de los derechos de los viajeros se beneficiarían potencialmente de estas nuevas medidas.

Por lo que se refiere al reembolso a los viajeros aéreos que hayan efectuado su reserva a través de un intermediario, el objetivo es garantizar un procedimiento de reembolso claro para todos los agentes implicados (por ejemplo, transportistas, intermediarios y viajeros). Unos 450 millones de viajeros al año que reservan sus billetes a través de intermediarios podrían beneficiarse de estas medidas.

El Parlamento Europeo ha planteado recientemente en una resolución⁹ la cuestión de las dimensiones normalizadas del equipaje de mano. La propuesta de la Comisión de 2013 de modificación del Reglamento (UE) n.º 261/2004 ya aborda algunas de las preocupaciones del Parlamento Europeo, en particular la obligación de las compañías aéreas de informar a los viajeros de la franquicia de equipaje aplicable a sus respectivas reservas. Sin embargo, también es habitual que exista confusión entre los viajeros en cuanto al equipaje de mano autorizado dependiendo de la compañía aérea y de la clase de tarifa, debido a la proliferación de dimensiones y pesos diferentes permitidos por las distintas compañías aéreas y para

⁶ [Tribunal de Cuentas Europeo, Informe Especial n.º 15/2021: «Los derechos de los pasajeros aéreos durante la pandemia de COVID-19: A pesar de los esfuerzos de la Comisión, no se protegen los derechos esenciales».](#)

⁷ Véase la propuesta de Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo relativo a los derechos de los viajeros en el contexto de los viajes multimodales, COM(2023) 752 final, de 29.11.2023.

⁸ 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) 130 final, de 13.3.2013.

⁹ https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/TA-9-2023-0344_ES.html.

distintas clases de billetes. Si bien se tiene en cuenta la libertad de las compañías aéreas para fijar las tarifas aéreas, debería haber un pequeño número de tamaños y pesos comunes para reducir la confusión. Las compañías aéreas deben colaborar con los fabricantes de aeronaves y los fabricantes de equipajes, según sea necesario, para llegar a un acuerdo sobre estas normas, y también informar acerca de su conformidad con las normas del sector sobre el peso y las dimensiones del equipaje de mano en el contexto de sus normas de calidad del servicio; también deben informar sobre estas últimas.

Por último, en otros modos de transporte distintos del aéreo, un transportista que exija a una persona con discapacidad viajar acompañada de un asistente debe permitir que este viaje gratuitamente. Las normas relativas a los diferentes modos de transporte destinadas a seguir poniendo en práctica la accesibilidad, tal como se establece en el artículo 9 de la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD), deben armonizarse en mayor medida e incluir también el transporte aéreo. Si una compañía aérea requiere que una persona con discapacidad viaje acompañada de un asistente para cumplir los requisitos legales de seguridad aérea, debe exigirse a la compañía aérea que transporte al acompañante de forma gratuita. Se trata de una condición previa importante para que las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida utilicen el transporte aéreo de forma comparable a otras personas. Por lo tanto, será un paso importante para incorporar al Derecho de la UE las obligaciones de accesibilidad establecidas en la CDPD.

En general, la reforma aborda las deficiencias en la aplicación y la garantía del cumplimiento de los actuales derechos de los viajeros y no establece nuevos derechos de los viajeros como tales. Encuentra un equilibrio entre la protección de los viajeros y las obligaciones de los transportistas y los administradores de infraestructuras.

Esta iniciativa se incluye en el anexo II del programa de trabajo de la Comisión para 2023 (iniciativas REFIT), bajo el epígrafe «Una Economía al Servicio de las Personas»¹⁰.

- **Coherencia con las disposiciones existentes en la misma política sectorial**

En la Estrategia de Movilidad Sostenible e Inteligente, la Comisión se comprometió a tomar medidas para garantizar que los derechos de los viajeros de la UE se apliquen mejor, sean más claros tanto para los transportistas como para los viajeros, ofrezcan una asistencia y un reembolso adecuados, también en caso de perturbaciones, y que se apliquen las sanciones oportunas si no se respetan adecuadamente las normas, así como a estudiar las opciones y los beneficios de avanzar con un marco multimodal para los derechos de los viajeros (acción 63). Por lo tanto, la propuesta está en consonancia con la política de derechos de los viajeros.

En gran medida, las modificaciones propuestas relativas a la garantía del cumplimiento hacen balance tanto de las nuevas normas del nuevo Reglamento ferroviario [Reglamento (UE) 2021/782] como de la propuesta de la Comisión de 2013 de modificación del Reglamento (UE) n.º 261/2004. Esto permitiría simplificar y armonizar el marco regulador en beneficio de los viajeros europeos.

El nuevo Reglamento sobre los derechos de los viajeros de ferrocarril ha introducido varias normas nuevas que también podrían ser útiles para la protección de los viajeros que viajan con otros modos de transporte, como la obligación de que los operadores compartan la información pertinente con los organismos nacionales responsables del cumplimiento, mejores herramientas para dichos organismos y un nuevo formulario normalizado a escala de

¹⁰ Programa de trabajo de la Comisión para 2023 titulado «Una Unión que se mantiene firme y unida», COM(2022) 548 final, de 18.10.2022.

la UE para la indemnización y el reembolso. Por lo tanto, las medidas políticas presentadas en la presente propuesta completan el nuevo Reglamento sobre los derechos de los viajeros de ferrocarril.

Por lo que se refiere a los derechos de los viajeros aéreos, la Comisión propuso ya en 2013 modificar el Reglamento (CE) n.º 261/2004 para aclarar los derechos de los viajeros y hacerlos más eficaces. En opinión de la Comisión, las normas propuestas en 2013 para hacer valer los derechos de los viajeros aéreos siguen siendo adecuadas para su finalidad. Ha sido un expediente prioritario pendiente en sus anteriores programas de trabajo anuales y sigue siendo un expediente prioritario pendiente para 2024¹¹. Las tres instituciones de la UE establecieron prioridades legislativas comunes para 2023 y 2024, en relación con las cuales desean lograr avances sustanciales, y la propuesta de 2013 también figura entre ellas¹².

En este contexto, las normas propuestas sobre la mejora de la garantía del cumplimiento que se señalaron en la propuesta de 2013 sobre el transporte aéreo (como la posibilidad de que la Comisión solicite a los organismos nacionales responsables del cumplimiento que investiguen prácticas sospechosas concretas de los operadores) también son útiles para la protección de los viajeros que utilizan otros modos de transporte. Por lo tanto, se propone extender estas normas a los demás modos de transporte. Así pues, por lo que se refiere a los derechos de los viajeros aéreos, las medidas políticas presentadas en la presente propuesta completan la propuesta legislativa de 2013.

En 2021, la Comisión publicó tres evaluaciones del marco regulador de los derechos de los viajeros en el transporte por vías navegables, en autobús y autocar, así como en el transporte aéreo con respecto a las PMR¹³. Las tres evaluaciones muestran, entre otras cosas, que hay margen de mejora en lo que respecta a la garantía del cumplimiento de estos Reglamentos.

Como demuestran varias encuestas del Eurobarómetro, el desconocimiento de los viajeros sobre sus derechos y los problemas para hacerlos valer son cuestiones recurrentes. La última encuesta, de 2019¹⁴, muestra que solo uno de cada tres ciudadanos de la UE sabe que está protegido por derechos específicos cuando utiliza el transporte aéreo, ferroviario, en autobús y autocar y por vías navegables en la UE (la encuesta del Eurobarómetro de 2014 ofreció un resultado similar). Por este motivo, la Comisión organiza periódicamente campañas informativas sobre los derechos de los viajeros y ofrece información en la pasarela digital única accesible a través de «Your Europe» y en una aplicación sobre los derechos de los viajeros disponible en todas las lenguas oficiales de la UE.

El TCE también destacó la falta de conocimiento de los viajeros y los problemas para hacer valer sus derechos en sus Informes de 2018 y 2021 mencionados anteriormente.

¹¹ Programa de trabajo de la Comisión para 2024 titulado «Respondiendo hoy, preparando el mañana», COM(2023) 638 final, de 17.10.2023, anexo III, p. 26, n.º 109.

¹² Véanse el procedimiento interinstitucional 2013/0072(COD) [https://oeil.secure.europarl.europa.eu/oeil/popups/ficheprocedure.do?reference=2013/0072\(COD\)&l=en](https://oeil.secure.europarl.europa.eu/oeil/popups/ficheprocedure.do?reference=2013/0072(COD)&l=en) y la lista de prioridades legislativas comunes para 2023 y 2024: <https://oeil.secure.europarl.europa.eu/oeil/popups/thematicnote.do?id=41380&l=en>.

¹³ SWD(2021) 417, SWD(2021) 413 y SWD(2021) 415. https://transport.ec.europa.eu/news-events/news/evaluation-confirms-better-protection-air-ship-and-bus-passengers-thanks-eu-law-2021-12-15_es.

¹⁴ Encuesta especial del Eurobarómetro 2019 sobre las opiniones de los ciudadanos de la UE acerca de los derechos de los viajeros, <https://europa.eu/eurobarometer/surveys/detail/2200>.

- **Coherencia con otras políticas de la Unión**

La propuesta tiene en cuenta otros actos legislativos de la UE que también se están revisando o desarrollando actualmente para garantizar la armonización y la coherencia. Entre ellos destacan las iniciativas en curso sobre protección de los consumidores, incluidos los Reglamentos de la UE sobre los derechos de los viajeros, que también son complementarias, pero no se solapan con esta iniciativa.

Por lo que respecta a la revisión de la Directiva (UE) 2015/2302, relativa a los viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados, las normas relativas a los viajes combinados en virtud de dicha Directiva y la propuesta para revisarla¹⁵ también son coherentes con la presente propuesta: aunque ambas abordan los viajes, se refieren a dos mercados distintos. Mientras que esta propuesta —en consonancia con la legislación vigente sobre los derechos de los viajeros y la propuesta para modificarlos— se refiere exclusivamente a los servicios de transporte de viajeros (por ejemplo, una combinación de un servicio de ferrocarril y autobús), las normas sobre viajes combinados abarcan una combinación de distintos servicios de viaje ofrecidos por un organizador (por ejemplo, un viaje que combine un vuelo con el alojamiento en un hotel). No obstante, si un prestador de servicios (transportista) cancela el servicio, los organizadores, con arreglo a la propuesta de Directiva sobre los viajes combinados, así como los intermediarios que pagaron los billetes de transporte del viajero con cargo a su propia cuenta con arreglo a dicha propuesta, tienen derecho a recibir el reembolso de dicho prestador de servicios en un plazo de siete días. Los viajeros que reserven un billete de avión a través de un intermediario también recibirán un reembolso en un plazo de catorce días, como los consumidores de viajes combinados. Si bien la propuesta de Directiva sobre viajes combinados abarca también cuestiones como los pagos anticipados y la protección frente a la insolvencia, la protección de los viajeros en caso de insolvencia de las compañías aéreas y de crisis graves se abordará en la revisión en curso del Reglamento (CE) n.º 1008/2008 (Reglamento sobre servicios aéreos), en particular mediante medidas para mejorar la capacidad financiera y la resiliencia de las compañías aéreas y prevenir situaciones de quiebra o crisis de liquidez¹⁶.

La garantía del cumplimiento de la legislación en materia de protección de los consumidores se basa en dos pilares complementarios. En primer lugar, los consumidores pueden recurrir a instrumentos garantes del cumplimiento privados: el recurso ante un órgano jurisdiccional o la resolución extrajudicial. La Comisión adoptó en 2023 una propuesta por la que se modifica la Directiva 2013/11/UE (Directiva sobre resolución alternativa de litigios) para seguir mejorando la resolución extrajudicial¹⁷, ya sea individualmente o en grupo. La presente propuesta refuerza la Directiva sobre resolución alternativa de litigios, ya que exige a los organismos nacionales responsables del cumplimiento que informen a los viajeros de las posibilidades de resolución alternativa de litigios. En segundo lugar, los consumidores pueden estar protegidos gracias a las medidas de las autoridades públicas para hacer cumplir la normativa, principalmente las autoridades públicas que protegen los intereses colectivos de los consumidores. Los derechos de los viajeros los hacen valer principalmente los organismos

¹⁵ Propuesta de modificación de 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 [COM(2023) 753 final, de 29.11.2023].

¹⁶ https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/have-your-say/initiatives/13255-Revision-of-the-Air-Services-Regulation_es.

¹⁷ Propuesta de Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo por la que se modifica la Directiva 2013/11/UE, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, así como las Directivas (UE) 2015/2302, (UE) 2019/2161 y (UE) 2020/1828, COM(2023) 649 final, de 17.10.2023.

nacionales responsables del cumplimiento de los Reglamentos de la UE en materia de derechos de los viajeros. El Reglamento (UE) 2017/2394 (Reglamento sobre la cooperación en materia de protección de los consumidores) es un instrumento complementario que establece un marco de cooperación que permite a las autoridades nacionales de todos los países del Espacio Económico Europeo hacer frente conjuntamente a las infracciones de las normas de protección de los consumidores (incluidos los derechos de los viajeros) cuando el proveedor de servicios y el consumidor están establecidos en diferentes países. Las acciones basadas en el Reglamento sobre la cooperación en materia de protección de los consumidores contra las compañías aéreas y los intermediarios han demostrado que los diálogos pueden ser un instrumento útil para ayudar a hacer cumplir los derechos de los viajeros, pero también que es necesario reforzar las normas vigentes, especialmente cuando un intermediario haya participado en la compra del billete¹⁸.

La presente propuesta es coherente con el Reglamento Delegado (UE) 2017/1926 de la Comisión, relativo al suministro de servicios de información sobre desplazamientos multimodales¹⁹. Este Reglamento exige a los titulares de datos (por ejemplo, las autoridades de transporte, los operadores de transporte y los gestores de infraestructuras) que pongan a disposición de los usuarios de datos los datos sobre las redes de transporte (incluidos los relativos a los servicios de transporte, como los horarios y las horas de funcionamiento), a través de los puntos de acceso nacionales establecidos por los Estados miembros, cuando los datos estén disponibles en un formato digital legible por máquina. También es coherente con la propuesta de revisión del Reglamento Delegado (UE) 2017/1926 de la Comisión²⁰. Esta revisión amplía este requisito, al añadir gradualmente, de diciembre de 2025 a diciembre de 2028, tipos de datos dinámicos, como las horas de llegada y de salida en tiempo real. Esto es de vital importancia para la presente propuesta en lo que respecta a la información en tiempo real a los viajeros sobre las perturbaciones de los viajes al cambiar de modo de transporte, que recibirá un apoyo adicional con la propuesta de modificación de la Directiva relativa a los sistemas de transporte inteligentes (STI)²¹. Esta modificación debe garantizar que las aplicaciones de STI en el ámbito del transporte por carretera permitan una integración sin fisuras con otros modos de transporte, como el ferrocarril o la movilidad activa, facilitando así el cambio a dichos modos siempre que sea posible, a fin de mejorar la eficiencia y la accesibilidad.

La presente propuesta también es coherente con la Comunicación relativa a un espacio común europeo de datos relativos a la movilidad, que esboza el camino a seguir propuesto para la creación de dicho espacio, incluidos sus objetivos, características principales, medidas de

¹⁸ https://commission.europa.eu/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/enforcement-consumer-protection/coordinated-actions/air-travel_es.

¹⁹ Reglamento Delegado (UE) 2017/1926 de la Comisión, de 31 de mayo de 2017, que complementa la Directiva 2010/40/UE del Parlamento Europeo y del Consejo en lo que se refiere al suministro de servicios de información sobre desplazamientos multimodales en toda la Unión (DO L 272 de 21.10.2017, p. 1).

²⁰ https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/have-your-say/initiatives/12912-EU-wide-multimodal-travel-new-specifications-for-information-services_es.

²¹ Propuesta de Directiva que modifica la Directiva 2010/40/UE, por la que se establece el marco para la implantación de los sistemas de transporte inteligentes en el sector del transporte por carretera y para las interfaces con otros modos de transporte, COM(2021) 813 final —2021/0419 (COD)— (el Parlamento Europeo y el Consejo acordaron el texto provisional en junio de 2023).

apoyo e hitos. Su objetivo es facilitar el acceso, la puesta en común y el intercambio de datos de las fuentes de datos existentes y futuras sobre transporte y movilidad²².

2. BASE JURÍDICA, SUBSIDIARIEDAD Y PROPORCIONALIDAD

• Base jurídica

El artículo 91, apartado 1, del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea (TFUE) sirve de base jurídica para la adopción de legislación de la UE relativa a una política común de transportes. Esta disposición constituye la base jurídica de los Reglamentos en materia de derechos de los viajeros actualmente en vigor. Además, de conformidad con el artículo 100, apartado 2, del TFUE, el legislador de la Unión puede establecer disposiciones apropiadas para la navegación marítima.

• Subsidiariedad (en el caso de competencia no exclusiva)

El nivel de protección de los viajeros era bastante limitado antes de la adopción de los Reglamentos sobre los derechos de los viajeros. Dentro del mercado único, muchos transportistas (no solo las compañías aéreas, sino también las empresas ferroviarias y navieras, y cada vez más empresas de autobuses) prestan sus servicios en distintos Estados miembros e incluso fuera de ellos. Por lo tanto, la armonización de los derechos de los viajeros a nivel de la UE es necesaria a fin de garantizar la igualdad de condiciones para todos los agentes implicados en la prestación de servicios de transporte (por ejemplo, transportistas, administradores de infraestructuras —lo cual es especialmente pertinente para las PMR—, intermediarios, etc.), que a menudo son transfronterizos. Sigue siendo cierto que la garantía del cumplimiento eficaz se basa en la cooperación entre los Estados miembros y que las actividades de supervisión se llevan a cabo a nivel nacional. Por lo que se refiere al reembolso por parte de los intermediarios, el mercado del transporte aéreo en la UE es esencialmente transfronterizo, y algunos de los intermediarios más importantes son agentes del mercado internacional. Las actuaciones a nivel nacional pueden dar lugar a distorsiones del mercado interior; por otro lado, los viajeros deben poder hacer valer sus derechos de la misma manera y beneficiarse de la misma protección, independientemente del Estado miembro en el que viajen.

Las nuevas medidas relacionadas con la garantía del cumplimiento permitirían aumentar la eficacia de los derechos existentes, garantizando que las prácticas para hacerlos valer de los organismos nacionales responsables del cumplimiento incentiven a los transportistas, los operadores de terminal y los intermediarios (especialmente a aquellos que no siempre son plenamente conformes en la aplicación de las normas vigentes sobre los derechos de los viajeros) a ofrecer la mejor protección a los viajeros, y eliminando los obstáculos que impiden a los ciudadanos ejercer eficazmente sus derechos en virtud del Derecho de la UE. Una aplicación más eficaz de los derechos de los viajeros incentivará una mayor utilización del transporte público en lugar de los vehículos privados y contribuirá así al Pacto Verde. Por último, las nuevas medidas contribuirán a mejorar la protección de los viajeros aéreos en toda la UE, garantizando que reciban un reembolso también si se reservan a través de un intermediario. Por estas razones, los problemas detectados anteriormente requieren una actuación a nivel de la UE.

²²

COM(2023) XXX (añadir título y fecha).

- **Proporcionalidad**

Como se detalla en el capítulo 7 de la evaluación de impacto que acompaña a la presente propuesta y en el punto 3, ninguna de las dos opciones relativas a la garantía del cumplimiento va más allá de lo necesario para alcanzar los objetivos estratégicos generales a fin de garantizar el correcto funcionamiento del mercado único del transporte de pasajeros y lograr un elevado nivel de protección de los consumidores que viajen en un solo modo de transporte o que cambien de modo de transporte durante su viaje, permitiendo a los transportistas, intermediarios y (especialmente en el caso de las PMR) a los operadores de terminal y a las administraciones nacionales aplicar y hacer valer estos derechos de manera eficiente y eficaz. Lo mismo se aplica a las opciones de actuación relativas a la falta de claridad de las normas de reembolso cuando un vuelo se reserva a través de un intermediario.

- **Elección del instrumento**

Dado que se trata de una propuesta de revisión de cinco reglamentos existentes, el instrumento elegido es también un reglamento.

3. RESULTADOS DE LAS EVALUACIONES *EX POST*, DE LAS CONSULTAS CON LAS PARTES INTERESADAS Y DE LAS EVALUACIONES DE IMPACTO

- **Evaluaciones *ex post* / controles de la adecuación de la legislación existente**

En 2020 y 2021, la Comisión llevó a cabo evaluaciones de los Reglamentos sobre los derechos de los viajeros en el transporte aéreo con respecto a las PMR [Reglamento (CE) n.º 1107/2006], del transporte por vías navegables [Reglamento (UE) n.º 1177/2010] y del transporte en autobús y autocar [Reglamento (UE) n.º 181/2011]. Las tres evaluaciones ponen de relieve que siguen existiendo dificultades, en particular en lo que respecta a la aplicación de estas normas, su supervisión y el control de su cumplimiento. Mostraron que la magnitud de las actividades de supervisión del cumplimiento varía considerablemente entre los Estados miembros, y que a menudo los organismos nacionales responsables del cumplimiento no saben suficientemente bien si se protegen los derechos de los viajeros ni de qué manera. El número total de reclamaciones presentadas a los organismos nacionales responsables del cumplimiento sigue siendo bajo o muy bajo en general: alrededor de quince reclamaciones por millón de viajeros relacionadas con los derechos de los viajeros aéreos con movilidad reducida, alrededor de una reclamación por millón de viajeros en el caso de los derechos de los viajeros por vías navegables y alrededor de 1,5 reclamaciones por millón de viajeros en el caso de los derechos de los viajeros de autobús y autocar; sigue sin estar claro si esto es así porque los derechos de los viajeros están bien protegidos o porque los viajeros no presentan reclamaciones y, en este caso, cuáles son los motivos, incluido el desconocimiento de dichos derechos.

- **Consultas con las partes interesadas**

El objetivo de las consultas era recabar pruebas cualitativas y cuantitativas de los grupos de partes interesadas pertinentes y del público en general.

Los grupos de partes interesadas pertinentes son las organizaciones que representan a los consumidores y los viajeros (incluidas las personas con discapacidad), los organismos nacionales responsables del cumplimiento y otras autoridades públicas, los organismos de resolución alternativa de litigios, los transportistas (compañías aéreas, empresas ferroviarias, empresas de autobuses y autocares, y propietarios de buques) y sus asociaciones, los

operadores de terminales (entidades gestoras de aeropuertos, administradores de estaciones ferroviarias, operadores de terminales de autobuses y autocares, y operadores de terminales portuarias) y sus asociaciones; los intermediarios (proveedores intermediarios de billetes, agencias de viajes en línea y organizadores de viajes combinados) y sus asociaciones, las compañías de seguros y fondos de protección frente a la insolvencia, las compañías de tarjetas de crédito y las agencias de reclamaciones.

La Comisión consultó a las partes interesadas a través de los siguientes métodos: respuestas a la convocatoria de datos, una consulta pública abierta en línea, una consulta pública específica de los grupos de partes interesadas pertinentes mediante cuestionarios en línea, entrevistas, talleres y reuniones de grupos de expertos de las autoridades nacionales responsables del cumplimiento²³.

- **Obtención y uso de asesoramiento especializado**

Tribunal de Cuentas

Se tuvieron en cuenta el Informe Especial del Tribunal de Cuentas Europeo n.º 30/2018 titulado «Los pasajeros de la UE disfrutan de plenos derechos, pero todavía tienen que luchar por hacerlos respetar» y el Informe Especial n.º 15/2021, relativo a los derechos de los viajeros aéreos durante la pandemia de COVID-19. Estas recomendaciones tienen por objeto mejorar la coherencia, la claridad y la eficacia del marco de la UE en materia de derechos de los viajeros, capacitar en mayor medida a los organismos nacionales responsables del cumplimiento y reforzar el mandato de la Comisión.

Estudios de evaluación

Asimismo, las tres evaluaciones de los derechos de los viajeros en el transporte por vías navegables y en autobús y autocar, así como en el transporte aéreo con respecto a las PMR, que se publicaron en 2021, sirvieron de asesoramiento externo.

Otros estudios y encuestas

También se tuvieron en cuenta estudios externos sobre el nivel actual de protección de los derechos de los viajeros aéreos en la UE²⁴ (2020) y sobre los derechos de los viajeros en el transporte multimodal²⁵ (2019), así como la encuesta del Eurobarómetro sobre los derechos de los viajeros realizada en 2019²⁶.

Evaluación de impacto

Se llevó a cabo un estudio externo en apoyo de la evaluación de impacto.

²³ Para más información sobre la consulta a las partes interesadas, véase el informe de síntesis que figura en el anexo 2 de la evaluación de impacto [SWD(2023) 386].

²⁴ [Study on the current level of protection of air passenger rights in the EU](#) [«Estudio sobre el nivel actual de protección de los derechos de los viajeros aéreos en la UE», documento en inglés], Oficina de Publicaciones de la UE (europa.eu).

²⁵ *Exploratory study on passenger rights in the multimodal context* [«Estudio exploratorio sobre los derechos de los viajeros en el contexto multimodal», documento en inglés], junio de 2019: <https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/f176da6f-d9ca-11e9-9c4e-01aa75ed71a1>.

²⁶ Encuesta especial Eurobarómetro de 2019 sobre las opiniones de los ciudadanos de la UE acerca de los derechos de los viajeros, <https://europa.eu/eurobarometer/surveys/detail/2200>.

La propuesta de Reglamento 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 va acompañada de un informe de evaluación de impacto, que recibió un dictamen favorable con reservas del Comité de Control Reglamentario el 7 de julio de 2023. El informe de evaluación de impacto fue revisado de acuerdo con las conclusiones y las recomendaciones del Comité. Se reforzaron el análisis del problema y el análisis de los beneficios, especialmente en lo relativo a los beneficios esperados para los consumidores. Se añadió una evaluación más detallada de las repercusiones para la competitividad de los agentes económicos más afectados.

En la evaluación de impacto se examinaron en detalle las opciones de actuación que abordan los dos ámbitos problemáticos cubiertos por la presente propuesta: 1) los viajeros no se benefician plenamente de sus derechos debido a deficiencias en la aplicación y en la garantía del cumplimiento; y 2) las normas de reembolso no son claras cuando los vuelos se han reservado a través de un intermediario.

Por lo que se refiere a la presente propuesta, la opción preferida por la evaluación de impacto es una combinación de las opciones que mejores resultados presentan para cada ámbito problemático, es decir, la opción de actuación (OA) 1.2 para la garantía de cumplimiento de los derechos y la OA 3.2 para los reembolsos.

Por lo que se refiere al primer ámbito, se consideraron dos opciones de actuación.

La OA 1.1 tiene por objeto armonizar las normas de garantía del cumplimiento y tramitación de reclamaciones introduciendo medidas existentes del nuevo Reglamento (UE) 2021/782, relativo a los derechos de los viajeros de ferrocarril [medidas a) a d)] o de la propuesta de la Comisión de 2013 sobre los derechos de los viajeros aéreos [medida e)] en otros modos de transporte:

- a) A petición de los organismos nacionales responsables del cumplimiento, los transportistas, los gestores de terminales y los intermediarios tendrán que facilitarles los datos pertinentes; la medida tendrá un impacto muy positivo en la actividad de supervisión realizada por los organismos nacionales responsables del cumplimiento, ya que desarrollará sustancialmente sus conocimientos sobre el comportamiento de las partes interesadas.
- b) Los transportistas y los gestores de las estaciones tendrán que adoptar y aplicar normas de calidad del servicio e informar sobre su aplicación; los transportistas también tendrán que informar a los viajeros y a los organismos nacionales responsables del cumplimiento sobre su aplicación de los derechos de los viajeros.
- c) Se encargará a la Comisión que adopte formularios normalizados de solicitud de reembolso e indemnización para facilitar a los viajeros la presentación de reclamaciones; estos formularios ayudarán a los ciudadanos a presentar un expediente completo con todos los datos pertinentes y los operadores estarán obligados a aceptarlos, si bien los formularios existentes de los operadores o de los organismos nacionales responsables del cumplimiento seguirán siendo válidos.
- d) Los organismos nacionales responsables del cumplimiento deberán informar a los viajeros, cuando sea necesario, sobre su derecho a solicitar una reparación individual a través de organismos de resolución alternativa de litigios.

- e) La Comisión podrá solicitar que los organismos nacionales responsables del cumplimiento realicen investigaciones, especialmente en casos que ocupen a varios Estados miembros, para poner en marcha la cooperación pertinente entre los Estados miembros.

La OA 1.2 consta de todas las medidas de la OA 1.1 más dos medidas adicionales:

- f) Mejorar la información que se proporciona a los viajeros sobre sus derechos para que los conozcan mejor, en particular en el momento de la reserva y durante las perturbaciones de los viajes.
- g) Obligar a los organismos nacionales responsables del cumplimiento a realizar actividades de supervisión del cumplimiento sobre la base de una evaluación de riesgos; dichos organismos harán el mejor uso posible de los datos recibidos de las partes interesadas y elaborarán un programa de supervisión basado en la evaluación del riesgo de incumplimiento recurrente de las normas en materia de derechos de los viajeros. Los transportistas y los gestores de terminales velarán por la rápida subsanación de los incumplimientos detectados durante las actividades de supervisión de los organismos nacionales responsables del cumplimiento.

La opción de actuación preferida para el ámbito de la garantía del cumplimiento es la OA 1.2, que es la opción de actuación que mejor garantiza que los transportistas y los operadores de terminal cumplan sus respectivas obligaciones, contribuye a la tramitación eficaz de las reclamaciones de los viajeros y ofrece más garantías de que los organismos nacionales responsables del cumplimiento hacen valer los derechos de los viajeros de la manera más eficaz y eficiente en todos los Estados miembros. En comparación con la OA 1.1, la OA 1.2 genera unos costes adicionales más elevados para los transportistas, los operadores de terminal y los organismos responsables del cumplimiento, pero la diferencia es marginal (130,7 millones EUR para la OA 1.1 comparados con 138 millones EUR para la OA 1.2, expresados como valor actual durante el período 2025-2050 con respecto a la hipótesis de referencia) y los costes adicionales se ven compensados por la mayor eficacia de las medidas presentadas. La OA 1.2 es también la opción más eficaz y va más lejos en la armonización de los esfuerzos de garantía del cumplimiento en todos los Estados miembros.

Por lo que se refiere a los reembolsos en efectivo cuando los billetes de avión se hayan reservado a través de intermediarios, en la evaluación de impacto se consideraron tres opciones: OA 3.1: la opción de que el viajero solo pueda solicitar el reembolso al transportista; OA 3.2: la opción de que el transportista puede decidir si el viajero tiene que solicitar el reembolso al intermediario (siempre que el intermediario esté de acuerdo) o al transportista; y OA 3.3: que el viajero pueda elegir entre solicitar el reembolso al intermediario y a la compañía aérea. Las OA 3.1 y 3.2 se consideraron igualmente eficaces para garantizar la claridad del proceso de reembolso, ya que tanto el intermediario como la compañía aérea aportarían claridad antes de la reserva. En términos de eficiencia, la OA 3.2 presenta los mejores resultados y los costes más reducidos para todas las partes afectadas, seguida de la OA 3.3 y, por último, de la OA 3.1. Las OA 3.2 y 3.3 se consideraron igualmente coherentes, en particular porque crean una armonización con la Directiva sobre los viajes combinados y su revisión en curso. Por lo que se refiere a la subsidiariedad y la proporcionalidad, la OA 3.2 presenta unos resultados mucho mejores que las otras dos. Es la única opción que refleja los modelos de distribución actuales de las compañías aéreas y es la menos invasiva en cuanto a prácticas de mercado. Por estas razones, se eligió la OA 3.2 como opción preferida. Se supone que generaría unos costes administrativos de 0,07 millones EUR para las compañías aéreas y de 57,42 millones EUR para los intermediarios, y un ahorro de costes generados por las molestias ocasionadas de 1 679,1 millones EUR para los

consumidores (todas las cifras se expresan como valor actual durante el período 2025-2050 con respecto a la hipótesis de referencia)²⁷.

Se espera que la opción preferida tenga un impacto muy limitado en el empleo y el medio ambiente. Conseguirá que los viajeros confíen más en que se harán valer sus derechos, también cuando compren billetes de avión a través de un intermediario, lo que a su vez ayudará a que los consumidores se decanten por opciones de transporte más sostenibles en un viaje determinado. La opción preferida es coherente con los objetivos medioambientales del Pacto Verde Europeo y la Legislación Europea sobre el Clima. Contribuye al Objetivo de Desarrollo Sostenible n.º 13 («Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos»). Se estima que el impacto en términos de costes adicionales para las pymes es muy limitado²⁸.

- **Adecuación regulatoria y simplificación**

Esta iniciativa se incluye en el anexo II del programa de trabajo de la Comisión para 2023 (iniciativas REFIT), bajo el epígrafe «Una Economía al Servicio de las Personas»²⁹. Tiene una importante dimensión REFIT en términos de armonización de los derechos en todos los modos de transporte. En el caso de los viajeros y los organismos nacionales responsables del cumplimiento, el formulario de reclamación normalizado propuesto a escala de la UE al que los viajeros siempre pueden recurrir (en lugar de herramientas de reclamación que varían de un operador a otro) les facilitará la vida, y también posiblemente a los operadores y los organismos nacionales responsables del cumplimiento. En el caso de los operadores de transporte, tendrán más claro cómo respetar los derechos existentes y su aplicación será más eficiente. En el caso de los operadores que aplican los derechos de los viajeros de conformidad con la normativa, el cumplimiento de las obligaciones adicionales se llevará a cabo con el menor coste posible. En el caso de los operadores que incumplen la normativa de manera recurrente en lo que respecta a la aplicación de determinados derechos, las nuevas obligaciones fomentarán que esto cambie. El trabajo de los organismos nacionales responsables del cumplimiento será más eficiente, ya que los operadores de transporte tendrán que compartir con ellos más datos sobre su conformidad con las normas, lo que permitirá un enfoque de sus actividades de supervisión basado en el riesgo.

La iniciativa también presenta simplificaciones para los viajeros que recurren a intermediarios para comprar sus billetes de avión, ya que se aclara cómo se tramitarán los reembolsos (y lo que es más importante: quién y cuándo). La existencia de unos plazos claros para los pagos de reembolso de los intermediarios a los viajeros ahorrará a estos últimos la molestia de tener que comprobar diferentes condiciones, en las que, en la actualidad, a menudo no se estipulan los retrasos en los pagos. El proceso de reembolso será más eficiente para las compañías aéreas y los intermediarios, ya que tanto el proceso como los plazos y los canales de información serán claros para todas las partes.

Las pymes afectadas por la iniciativa representan el 95 % de los intermediarios aéreos, el 85 % de los operadores de autobuses y autocares y el 99 % de los operadores del transporte de viajeros por vías navegables³⁰.

²⁷ SWD(2023) 386.

²⁸ SWD(2023) 386.

²⁹ COM(2022) 548 final, anexo II («Iniciativas REFIT»), p. 7, n.º 6.

³⁰ SWD(2023) 386.

Se espera que el impacto en la competitividad de la UE o en el comercio internacional sea bastante neutro.

Todas las medidas, menos una, en el ámbito de la garantía del cumplimiento de los derechos de los viajeros regulan la relación entre los organismos nacionales responsables del cumplimiento y los operadores, o la Comisión y los organismos nacionales responsables del cumplimiento, y se adaptan al entorno digital. La única medida que tiene un impacto directo en los ciudadanos es la introducción de formularios normalizados de reembolso y reclamación. Estos formularios estarán disponibles tanto en formato físico como digital: se prevé que la mayoría de los ciudadanos utilicen el formato digital, pero no se excluirá a quienes no utilicen soluciones digitales por algún motivo.

Las medidas previstas en el ámbito de los reembolsos son adecuadas tanto para el entorno físico como para el digital. Los viajeros deben ser informados de los datos de contacto telefónico, postal y en línea del organismo al que deban solicitar el reembolso. Está previsto que el punto de contacto único de la compañía aérea ofrezca medios de contacto telefónicos, postales y en línea. Los intermediarios aéreos y las compañías aéreas deben informar a los viajeros sobre el proceso de reembolso en sus sitios web y en el recibo de la reserva.

Objetivos de Desarrollo Sostenible

La iniciativa contribuye a los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)** n.º 10, «Reducir la desigualdad en y entre los países» (en lo que respecta a los pasajeros con discapacidad y movilidad reducida), n.º 13, «Acción por el clima» (la mejora de los derechos de los viajeros puede incentivar a las personas a utilizar más el transporte público en lugar de vehículos privados) y n.º 16, «Promover sociedades, justas, pacíficas e inclusivas» (vías de recurso mejoradas y accesibles para los viajeros y mejores herramientas de garantía de cumplimiento para la administración).

Control de la coherencia climática

La propuesta es coherente con el objetivo de neutralidad climática establecido en la Legislación Europea sobre el Clima y las metas de la Unión para 2030 y 2050, y contribuye a alcanzar el ODS n.º 13, «Acción por el clima», mencionado anteriormente.

Derechos fundamentales

La propuesta 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.

La obligación de compartir los datos personales de los viajeros repercute en el derecho a la protección de los datos de carácter personal con arreglo al artículo 8 de la Carta. Esta obligación es necesaria y proporcionada habida cuenta del objetivo de garantizar una protección efectiva de los consumidores de conformidad con el artículo 38 de la Carta. Además, para mitigar aún más los efectos sobre la protección de datos, se aplican garantías de protección de datos, a saber, una finalidad específica y un período claro de conservación de los datos. Otras disposiciones de la propuesta relativas al uso de los datos de contacto de los viajeros contribuyen a respetar el derecho a la protección de los datos de carácter personal con arreglo al artículo 8 de la Carta, al establecer claramente cuáles de esos datos pueden

utilizarse para fines especificados (para informar, reembolsar y dar transporte alternativo al viajero, así como por motivos de seguridad y protección) y en qué condiciones.

4. REPERCUSIONES PRESUPUESTARIAS

La propuesta no tiene ninguna incidencia en el presupuesto de la UE.

5. OTROS ELEMENTOS

• Planes de ejecución y modalidades de seguimiento, evaluación e información

La Comisión evaluará la ejecución y la eficacia de esta iniciativa sobre la base de los indicadores de progreso que figuran en la evaluación de impacto, como el número de reclamaciones que reciben los organismos nacionales responsables del cumplimiento, los organismos de resolución alternativa de litigios y los Centros Europeos del Consumidor, el número y el tipo de actividades de supervisión que realizan los organismos nacionales responsables del cumplimiento y el número de sanciones que imponen a los operadores³¹. Además, las encuestas del Eurobarómetro servirán de indicador para medir el conocimiento de los viajeros sobre sus derechos y su satisfacción con la manera en que los operadores de transporte respetan los derechos de los viajeros de la UE. Los informes de los transportistas sobre la aplicación de sus normas de calidad del servicio también serán una herramienta útil para evaluar la intervención. Por lo que respecta a los reembolsos cuando el billete de avión se haya reservado a través de un intermediario, serán indicadores importantes el número de consultas y reclamaciones de los viajeros ante los organismos nacionales responsables del cumplimiento que dichos organismos notifiquen a la Comisión sobre situaciones en que las compañías aéreas y los intermediarios se pasen la pelota de unos a otros, y las reclamaciones ante dichos organismos en relación con los intermediarios (cabe esperar que estas aumenten, ya que actualmente los organismos nacionales responsables del cumplimiento no se ocupan de los intermediarios).

En su Comunicación titulada «Competitividad a largo plazo de la UE: más allá de 2030»³², la Comisión se comprometió a racionalizar y simplificar los requisitos de notificación sin socavar los objetivos políticos conexos. La presente propuesta está en consonancia con esos objetivos. Aunque crea para los transportistas aéreos, de autobuses y autocares y de navegación³³ la nueva obligación de publicar cada dos años un informe sobre la aplicación de sus normas de calidad del servicio con indicadores de rendimiento clave relacionados con los derechos de los viajeros (por ejemplo, puntualidad, tramitación de reclamaciones y cooperación con los representantes de las personas con discapacidad), estos informes son absolutamente necesarios para supervisar y hacer cumplir los derechos de los viajeros. Los transportistas indicaron en la consulta a las partes interesadas que ya recopilan los datos en cuestión y que se eligió la frecuencia de notificación (solo cada dos años) para mantener a un nivel bajo los costes de aplicación de estas medidas. Además de ser una valiosa fuente de información para que los organismos nacionales responsables del cumplimiento que cuenten con recursos limitados puedan llevar a cabo sus tareas de supervisión y garantía de cumplimiento, estos informes permitirán a los viajeros tomar decisiones fundamentadas sobre

³¹ SWD(2023) 386.

³² COM(2023) 168 final.

³³ Las empresas ferroviarias ya tienen esta obligación en virtud del artículo 29 del Reglamento (UE) 2021/782, relativo a los derechos y las obligaciones de los viajeros de ferrocarril.

qué compañía aérea elegir en función de la calidad de su rendimiento y también podrían fomentar la competencia entre transportistas en función de la calidad de su rendimiento.

- **Explicación detallada de las disposiciones específicas de la propuesta**

La propuesta tendrá un impacto limitado en la estructura de los cinco Reglamentos modificados. Completará el marco regulador vigente añadiendo a las normas existentes basadas en los modos de transporte un conjunto de requisitos exhaustivos. La estructura del nuevo Reglamento constará de los siguientes artículos.

Considerandos

Los considerandos se centrarán en la contribución de los derechos de los viajeros a la política común de transportes, la política de protección de los consumidores y los objetivos de la Estrategia de Movilidad Sostenible e Inteligente. Los considerandos también ponen de relieve los problemas y objetivos abordados en la propuesta y la justificación de las medidas propuestas.

Artículo 1: Modificaciones del Reglamento (CE) n.º 261/2004 (sobre los derechos de los viajeros aéreos)

El artículo contiene definiciones de los nuevos elementos del Reglamento modificado y disposiciones específicas para los nuevos requisitos: reembolso cuando el billete se haya reservado a través de un intermediario, mejorar la información que se proporciona a los viajeros sobre sus derechos en el momento de la reserva y durante las perturbaciones de los viajes, normas de calidad del servicio, formulario común para las solicitudes de reembolso e indemnización, enfoque basado en el riesgo para la supervisión del cumplimiento, intercambio de información con los organismos nacionales responsables del cumplimiento e información sobre la resolución alternativa de litigios por parte de los organismos nacionales responsables del cumplimiento.

Artículo 2: Modificaciones del Reglamento (CE) n.º 1107/2006 (sobre los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida en el transporte aéreo)

Siguiendo las definiciones de los nuevos elementos del Reglamento modificado, el artículo contiene disposiciones específicas para los nuevos requisitos: normas de calidad del servicio, formulario común para las solicitudes de reembolso e indemnización, enfoque basado en el riesgo para la supervisión del cumplimiento, intercambio de información con los organismos nacionales responsables del cumplimiento, información sobre la resolución alternativa de litigios por parte de los organismos nacionales responsables del cumplimiento, cooperación entre los Estados miembros y la Comisión y el Comité de Derechos de los Viajeros.

Artículo 3: Modificaciones del Reglamento (UE) n.º 1177/2010 (sobre los derechos de los viajeros del transporte por vías navegables)

Siguiendo las definiciones de los nuevos elementos, el artículo contiene disposiciones específicas para los nuevos requisitos que modifican el Reglamento: formulario común para las solicitudes de reembolso e indemnización, mejorar la información que se proporciona a los viajeros sobre sus derechos en el momento de la reserva y durante las perturbaciones de los viajes; normas de calidad del servicio, enfoque basado en el riesgo para la supervisión del cumplimiento, intercambio de información con los organismos nacionales responsables del cumplimiento, información sobre la resolución alternativa de litigios por parte de los organismos nacionales responsables del cumplimiento, cooperación entre los Estados miembros y la Comisión y el Comité de Derechos de los Viajeros.

Artículo 4: Modificaciones del Reglamento (UE) n.º 181/2011 (sobre los derechos de los viajeros de autobús y autocar)

Siguiendo las definiciones de los nuevos elementos del Reglamento modificado, el artículo contiene disposiciones específicas para los nuevos requisitos: formulario común para las solicitudes de reembolso e indemnización, mejorar la información que se proporciona a los viajeros sobre sus derechos en el momento de la reserva y durante las perturbaciones de los viajes; normas de calidad del servicio, enfoque basado en el riesgo para la supervisión del cumplimiento de los derechos de los viajeros, intercambio de información con los organismos nacionales responsables del cumplimiento, información sobre la resolución alternativa de litigios por parte de los organismos nacionales responsables del cumplimiento, cooperación entre los Estados miembros y la Comisión y el Comité de Derechos de los Viajeros.

Artículo 5: Modificaciones del Reglamento (UE) 2021/782 (sobre los derechos de los viajeros de ferrocarril)

El artículo contiene definiciones de los nuevos elementos del Reglamento modificado y disposiciones específicas para los nuevos requisitos: medios de comunicación con los viajeros, enfoque basado en el riesgo para la supervisión del cumplimiento de los derechos de los viajeros y cooperación entre los Estados miembros y la Comisión.

El artículo 6 contiene las disposiciones comunes del Reglamento relativas a la entrada en vigor.

Por último, los anexos del Reglamento contienen especificaciones detalladas relativas a las normas de calidad del servicio en todos los modos de transporte, excepto el ferrocarril.

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 Europeo¹,

Visto el dictamen del Comité de las Regiones²,

De conformidad con el procedimiento legislativo ordinario,

Considerando lo siguiente:

- (1) Procede introducir distintas modificaciones en el Reglamento (CE) n.º 261/2004³, el Reglamento (CE) n.º 1107/2006⁴, el Reglamento (UE) n.º 1177/2010⁵, el Reglamento (UE) n.º 181/2011⁶ y el Reglamento (UE) 2021/782⁷ 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.

¹ DO C de , p. .

² DO C de , p. .

³ 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>).

⁴ 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>).

⁵ 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>).

⁶ 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>).

⁷ 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 (versión refundida) (DO L 172 de 17.5.2021, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>).

- (2) Los derechos efectivos de los viajeros deben fomentar un aumento de los viajes en transporte público, lo cual es un objetivo establecido por la Estrategia de Movilidad Sostenible e Inteligente adoptada por la Comisión en diciembre de 2020.
- (3) En las evaluaciones exhaustivas del Reglamento (CE) n.º 1107/2006, el Reglamento (UE) n.º 1177/2010 y el Reglamento (UE) n.º 181/2011 que la Comisión llevó a cabo entre 2019 y 2020, esta concluyó que la eficacia de la legislación de la Unión en materia de derechos de los viajeros se ve comprometida por el desconocimiento de los viajeros sobre sus derechos y las disposiciones vigentes sobre su ejercicio. Además, estas evaluaciones también concluyeron que los viajeros, 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 otra⁸.
- (4) Es necesaria la simplificación, la coherencia y la armonización de las normas del Reglamento (CE) n.º 261/2004, el Reglamento (UE) n.º 1177/2010, el Reglamento (CE) n.º 1107/2006 y el Reglamento (UE) n.º 181/2011, especialmente de las normas relativas a la información a los viajeros sobre sus derechos antes del viaje y durante este, 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 completar las del Reglamento (UE) 2021/782 del Parlamento Europeo y del Consejo⁹, de reciente adopción, en lo que respecta a los formularios para solicitar reembolsos e indemnizaciones, las normas de calidad del servicio, la obligación de los transportistas de compartir información con los organismos nacionales responsables del cumplimiento y la información que dichos organismos deben proporcionar 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 viajero (tarjeta de crédito) directamente al transportista (intermediario «de paso») y la compañía aérea revierte entonces el flujo de pago original, de modo que el reembolso llega directamente a la cuenta del viajero; o bien el intermediario puede pagar a la compañía aérea con cargo a su propia cuenta (intermediario de tipo «comerciante registrado») y, cuando la compañía aérea 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 viajero. A menudo, los viajeros desconocen si el intermediario ha escogido un proceso u otro. El intermediario y la compañía aérea deben informar al viajero sobre el proceso de reembolso. En particular, la compañía aérea debe indicar públicamente si coopera con intermediarios para la tramitación de los reembolsos y, en caso afirmativo, con quién lo hace.

⁸ SWD(2021) 417, SWD(2021) 413 y SWD(2021) 415.

⁹ 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 (versión refundida) (DO L 172 de 17.5.2021, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>).

- (6) El procesamiento del pago de reembolso a través del intermediario que efectuó el pago a la compañía aérea 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 a la compañía aérea.
- (7) Si la compañía aérea tramita reembolsos a través de este tipo de intermediario, el plazo de pago al viajero debe ampliarse a un máximo de catorce días para tener en cuenta las dos etapas del proceso de reembolso. En consecuencia, la compañía aérea debe transferir el pago del reembolso al intermediario en un plazo máximo de siete días, y el intermediario debe transferirlo al viajero en un plazo adicional de siete días. No obstante, si el viajero no recibe el reembolso en un plazo máximo de catorce días, debe tener derecho a recibir el reembolso directamente de la compañía aérea operadora.
- (8) El Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo¹⁰ es de aplicación para el tratamiento de datos personales llevado a cabo por compañías aéreas e intermediarios. Todo tratamiento de datos personales debe realizarse, en particular, de conformidad con los requisitos establecidos en el artículo 5, apartado 1, y en el artículo 6, apartado 1, del Reglamento (UE) 2016/679. Cabe señalar que las obligaciones de facilitar información a los viajeros sobre sus derechos se entienden 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) Cuando el viajero adquiera un billete de un intermediario, la compañía aérea debe poder ponerse en contacto directamente con el viajero cuando sea necesario para garantizar que este recibe la información pertinente sobre el viaje, y que la compañía aérea cumple sus obligaciones en virtud del presente Reglamento y de la legislación de la Unión aplicable en materia de seguridad y protección de la aviación, así como sobre la compañía operadora en virtud del Reglamento (CE) n.º 2111/2005¹¹. El transportista podrá utilizar estos datos de contacto exclusivamente para cumplir estas obligaciones y no debe tratar los datos de contacto de los viajeros para ningún otro fin. Estos datos personales deben suprimirse en un plazo de setenta y dos horas a partir de la finalización del contrato de transporte, a menos que esté justificado conservar los datos personales para cumplir las obligaciones relativas al derecho del viajero a un transporte alternativo, al reembolso o a una indemnización.
- (10) Un enfoque basado en el riesgo para la supervisión del cumplimiento de los derechos de los viajeros, no solo centrado en las reclamaciones recibidas, sino también en las actividades de supervisión del cumplimiento, como las inspecciones, debe garantizar que los organismos nacionales responsables del cumplimiento estén mejor capacitados para detectar y subsanar el incumplimiento de las normas vigentes por parte de los transportistas y los gestores de terminales.

¹⁰ 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) (DO L 119 de 4.5.2016, p. 1).

¹¹ 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).

- (11) Se espera que la información facilitada a los viajeros sobre sus derechos antes de sus viajes y durante estos les haga conocerlos mejor. 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.
- (13) Los transportistas y los gestores de terminales deben definir, gestionar y supervisar las normas de calidad del servicio para todos los servicios de pasajeros, reflejando las características operativas de cada modo de transporte. Dichas normas de calidad del servicio deben referirse, entre otras cosas, a los retrasos, las cancelaciones, la asistencia a las personas con discapacidad y a las personas con movilidad reducida, los mecanismos de tramitación de reclamaciones, la satisfacción de los clientes y la limpieza. Los transportistas también deben poner a disposición del público información sobre sus normas de calidad del servicio.
- (14) Por lo que respecta a los derechos de los viajeros aéreos, las compañías aéreas deben esforzarse por establecer normas del sector sobre el peso y las dimensiones del equipaje de mano, con vistas a limitar la proliferación actual de diferentes prácticas y mejorar la experiencia de viaje de los viajeros, e informar sobre su cumplimiento como parte de sus sistemas de gestión de la calidad del servicio. La publicación de informes de ejecución por parte de los transportistas sobre sus normas de calidad debe permitir a los usuarios comparar y elegir con conocimiento de causa, fomentar la competencia basada en la calidad de los servicios y facilitar una supervisión y una garantía del cumplimiento uniformes por parte de los organismos nacionales responsables del cumplimiento.
- (15) Con el fin de facilitar a los viajeros la solicitud de reembolso o indemnización de conformidad con los Reglamentos en cuestión, deben establecerse formularios que sean válidos en toda la Unión. Los viajeros deben tener la posibilidad de presentar sus solicitudes utilizando dichos formularios.
- (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) A la luz del artículo 9 de la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, y con el fin de ofrecer a las personas con discapacidad y a las personas con movilidad reducida oportunidades de viajar en avión comparables a las de otros ciudadanos, si una compañía aérea, sus agentes o un operador turístico exigen que una persona con discapacidad o una persona con movilidad reducida vaya acompañada por 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, el acompañante debe viajar gratuitamente. Además, esto debe estar en consonancia con los derechos existentes en los modos de transporte por ferrocarril, autobús y autocar y en el transporte por vías navegables en la Unión. 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, como los requisitos de accesibilidad establecidos en el anexo I de la Directiva (UE) 2019/882¹².

- (18) Dado que los objetivos del presente Reglamento, a saber, garantizar el cumplimiento efectivo de los derechos de los viajeros aéreos, ferroviario, en 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 Consejo¹³. 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.
- (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 Consejo¹⁴, emitió su dictamen el []

HAN ADOPTADO EL PRESENTE REGLAMENTO:

Artículo 1

Modificaciones del Reglamento (CE) n.º 261/2004

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

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

¹² 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>).

¹³ 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).

¹⁴ 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 1247/2002/CE (DO L 295 de 21.11.2018, p. 39).

«z) intermediario, todo proveedor de billetes, organizador o minorista, tal como se definen en el artículo 3, puntos 8 y 9, respectivamente, de la Directiva (UE) 2015/2302, que no sea un transportista.».

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 comprado 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 de conformidad con el presente artículo.

2. El intermediario y el transportista aéreo informarán 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 sobre la confirmación de la reserva.

3. El reembolso a través del intermediario será gratuito para los pasajeros y todas las demás partes interesadas.

4. El transportista aéreo indicará públicamente, de manera clara, comprensible y fácilmente accesible, si acepta tramitar los reembolsos a través de intermediarios, y con qué intermediarios acepta hacerlo.

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 en un plazo de siete días, en una transacción mediante el mismo método de pago utilizado en el momento de la reserva, y vinculará el pago a la referencia de la reserva original. El plazo de siete días comenzará en la fecha en que el pasajero haya elegido el reembolso de conformidad con el artículo 8, apartado 1, letra a), primer guion. El intermediario reembolsará al pasajero mediante el método de pago original, a más tardar en un plazo adicional de siete días, e informará de ello al pasajero y al transportista aéreo.

b) si el pasajero no recibe el reembolso en un plazo de catorce días a partir de la fecha en que eligió el reembolso de conformidad con el artículo 8, apartado 1, letra a), primer guion, el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo 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 encargado de efectuar el vuelo reembolsará al pasajero en un plazo de siete días e informará de ello tanto a este como al intermediario.

6. El presente artículo no afectará a las obligaciones de los transportistas aéreos encargados de efectuar un vuelo en virtud de la Directiva (UE) 2015/2302.».

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

«Artículo 14 bis

Transmisión de información

1. La información a los pasajeros en virtud del presente Reglamento se facilitará también por medios electrónicos cuando sea técnicamente posible. Cuando la información se facilite por tales medios, los transportistas aéreos y los intermediarios velarán por que el pasajero pueda conservar toda la correspondencia escrita, incluidas la fecha y la hora de dicha correspondencia, en un soporte duradero. Todos los medios de comunicación permitirán al pasajero ponerse rápidamente en contacto con ellos y comunicarse eficazmente.

2. Cuando el pasajero no adquiera un billete directamente del 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 solo podrá utilizar estos datos de contacto en la medida necesaria para cumplir sus obligaciones de información, asistencia, reembolso, transporte alternativo y compensación en virtud del presente Reglamento, así como para cumplir las obligaciones del transportista aéreo en virtud del Derecho de la Unión aplicable en materia de seguridad y protección de la aviación, y para facilitar información a los pasajeros sobre el transportista encargado de efectuar un vuelo de conformidad con las obligaciones que le incumben en virtud del capítulo III del Reglamento (CE) n.º 2111/2005.

3. El transportista suprimirá los datos de contacto en un plazo de setenta y dos horas a partir de la finalización del contrato de transporte, a menos que esté justificado conservar los datos de contacto para cumplir las obligaciones relativas al derecho del pasajero a un transporte alternativo, al reembolso o a una compensación.

4. Cuando un intermediario adquiera 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. Si el intermediario solicita recibir la información que el pasajero reciba del transportista aéreo para cumplir sus obligaciones de conformidad con el apartado 2, informará de ello al transportista aéreo y este facilitará la información a que se refiere el apartado 2 al intermediario y al pasajero simultáneamente.

5. El transportista aéreo ofrecerá al intermediario la posibilidad de transmitir y solicitar la información a que se refieren los apartados 2 y 4 como parte del proceso de reserva.».

4) Se inserta el artículo 15 *bis* siguiente:

«Artículo 15 *bis*

Normas de calidad del servicio

1. Los transportistas aéreos establecerán normas de calidad del servicio e implantarán un sistema de gestión de la calidad para mantener la calidad del servicio. Las normas de calidad del servicio abarcarán, como mínimo, los elementos que figuran en el anexo II.

2. Los transportistas aéreos realizarán un seguimiento de sus propios resultados, tal como se refleja en las normas de calidad del servicio. Publicarán un informe sobre sus resultados en materia de calidad del servicio en su sitio web a más tardar el [2 años después de la fecha de aplicación del Reglamento] y, posteriormente, cada dos años. El informe no podrá incluir datos de carácter personal.

3. Las entidades gestoras de aeropuertos situadas en un Estado miembro establecerán normas de calidad del servicio basadas en los elementos pertinentes que figuran en el

anexo II. Harán un seguimiento de sus resultados conforme a esas normas y facilitarán a las autoridades públicas nacionales que así lo soliciten el acceso a la información sobre sus resultados.».

5) Se inserta el artículo 16 *bis bis* siguiente:

«Artículo 16 *bis bis*

Formulario común para las solicitudes de reembolso y compensación

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 los artículos 7 y 8. Dicho formulario común se creará en un formato accesible para las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida. Este acto de ejecución se adoptará de conformidad con el procedimiento de examen a que se refiere el artículo 38, apartado 2, del Reglamento (UE) 2021/782 del Parlamento Europeo y del Consejo¹⁵.

2. Los pasajeros tendrán derecho a presentar sus solicitudes utilizando el formulario común mencionado en el apartado 1. Los transportistas aéreos no podrán rechazar una solicitud por el mero hecho de que el pasajero no haya utilizado tal formulario. Si una solicitud no es lo suficientemente precisa, el transportista pedirá al pasajero que aclare la solicitud y le ayudará a hacerlo.

3. Los transportistas aéreos e intermediarios facilitarán información detallada en su sitio web, como una dirección de correo electrónico a la que podrán enviarse, por medios electrónicos, las solicitudes a que se refiere el apartado 1. Este requisito no será aplicable en caso de que existan otros medios de comunicación electrónicos que permitan a los pasajeros solicitar el reembolso o la compensación, como un formulario en un sitio web o aplicaciones para dispositivos móviles, siempre que tales medios ofrezcan las opciones y la información establecidas en el formulario común y estén disponibles también en una lengua oficial de la Unión y en la lengua internacionalmente aceptada en este ámbito. Cuando utilicen estos medios, no se impedirá a los pasajeros facilitar información en cualquiera de las lenguas de la Unión.

4. La Comisión publicará el formulario común en todas las lenguas de la Unión en su sitio web. El organismo u organismos designados por los Estados miembros de conformidad con el artículo 16, apartado 1, y el artículo 16 *bis*, apartado 3, velarán por que los pasajeros tengan acceso al formulario común.».

6) Se insertan los artículos 16 *ter bis*, 16 *ter ter* y 16 *ter quater* siguientes:

«Artículo 16 *ter bis*

Enfoque basado en el riesgo para la supervisión del cumplimiento de los derechos de los pasajeros

1. Los organismos nacionales responsables del cumplimiento elaborarán un programa para supervisar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el presente Reglamento por parte de los transportistas aéreos, las entidades gestoras de aeropuertos y los intermediarios, sobre la base de una evaluación de riesgos. El

¹⁵ 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 (versión refundida) (DO L 172 de 17.5.2021, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>).

programa permitirá detectar y corregir incumplimientos recurrentes en la aplicación de los derechos de los pasajeros. El programa de supervisión del cumplimiento incluirá una muestra representativa de las actividades de supervisión.

2. La evaluación del riesgo se basará en una evaluación objetiva que tenga en cuenta las reclamaciones presentadas por los pasajeros a estos organismos, cuando se disponga de ellas, así como los resultados de las actividades de supervisión llevadas a cabo por dichos organismos, la información a que se refiere el artículo 16 *ter ter*, apartados 1 y 3, y otras fuentes de información relativas a la aplicación del presente Reglamento en el territorio del Estado miembro correspondiente.

3. La evaluación del riesgo se llevará a cabo por primera vez a más tardar el 30 de junio de XXXX [1 año después de la fecha de aplicación del Reglamento] y, posteriormente, cada dos años.

4. Las actividades de supervisión del cumplimiento se basarán en la evaluación de riesgos y se llevarán a cabo mediante auditorías, inspecciones, entrevistas, verificaciones y examen de documentos, según proceda. Incluirán actividades tanto anunciadas como no anunciadas. Las actividades de supervisión serán proporcionales a los riesgos detectados.

5. Los organismos nacionales responsables del cumplimiento garantizarán la rápida rectificación de los incumplimientos por parte de los transportistas aéreos, las entidades gestoras de los aeropuertos y los intermediarios que se hayan detectado durante sus actividades de supervisión. Exigirán a los transportistas que presenten un plan de acción para subsanar los incumplimientos, según proceda.

6. El programa de supervisión del cumplimiento con arreglo al apartado 1, la evaluación del riesgo con arreglo al apartado 2, así como sus conclusiones, se comunicarán a la Comisión a más tardar el 30 de junio de XXXX [2 años después de la fecha de aplicación del Reglamento] y, posteriormente, cada dos años.

Artículo 16 ter ter

Intercambio de información con los organismos nacionales responsables del cumplimiento

1. Los transportistas facilitarán a los organismos nacionales responsables del cumplimiento, previa petición, los documentos y la información pertinentes sin demora indebida y, en cualquier caso, en el plazo de un mes a partir de la recepción de la solicitud.

2. En los casos complejos, el organismo nacional responsable del cumplimiento podrá ampliar este plazo por un período no superior a tres meses a partir de la recepción de la solicitud.

3. En el desempeño de sus funciones, los organismos nacionales responsables del cumplimiento tendrán en cuenta la información que les comunique el organismo designado para la tramitación de las reclamaciones, en caso de que se trate de un organismo diferente.

Artículo 16 ter quater

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

El organismo nacional responsable del cumplimiento al que se dirija el pasajero, o cualquier otro organismo designado a tal efecto por un Estado miembro, informará al reclamante de su derecho a dirigirse a organismos de resolución alternativa de litigios para solicitar una reparación individual.».

- 7) El anexo I del presente Reglamento se añade como anexo II.

Artículo 2

Modificaciones del Reglamento (CE) n.º 1107/2006

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

- 1) En el artículo 4, apartado 2, se añade la frase siguiente:

«Las compañías aéreas, sus agentes o los operadores turísticos velarán por que este acompañante viaje gratuitamente y, cuando sea posible, se siente al lado de la persona con discapacidad o persona con movilidad reducida.».

- 2) Se inserta el artículo 10 *bis* siguiente:

«Artículo 10 bis

Normas de calidad del servicio para las compañías aéreas

1. Las compañías aéreas establecerán normas de calidad del servicio e implantarán un sistema de gestión de la calidad para mantener la calidad del servicio. Las normas de calidad del servicio abarcarán, como mínimo, los elementos que figuran en el anexo III.

2. Las compañías aéreas realizarán un seguimiento de sus propios resultados, tal como se refleja en las normas de calidad del servicio. Publicarán un informe sobre sus resultados en materia de calidad del servicio en su sitio web a más tardar el [2 años después de la fecha de aplicación del Reglamento] y, posteriormente, cada dos años. El informe no podrá incluir datos de carácter personal.».

- 3) Se insertan los artículos 14 *bis* a 14 *quinqüies* siguientes:

«Artículo 14 bis

Enfoque basado en el riesgo para la supervisión del cumplimiento de los derechos de los pasajeros

1. Los organismos nacionales responsables de la aplicación a que se refiere el artículo 14, apartado 1, elaborarán un programa para supervisar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el presente Reglamento por parte de las compañías aéreas, las entidades gestoras de aeropuertos y los operadores turísticos, sobre la base de una evaluación de riesgos. El programa permitirá detectar y corregir incumplimientos recurrentes en la aplicación de los derechos de los pasajeros. El programa de supervisión del cumplimiento incluirá una muestra representativa de las actividades de supervisión.

2. La evaluación del riesgo se basará en una evaluación objetiva que tenga en cuenta las reclamaciones presentadas por los pasajeros a estos organismos, cuando se disponga de ellas, así como los resultados de las actividades de supervisión llevadas a cabo por dichos organismos, la información a que se refieren el artículo 10 *bis* y el artículo 14 *ter*, apartados 1 y 3, y otras fuentes de información relativas a la aplicación del presente Reglamento en el territorio del Estado miembro correspondiente.

3. La evaluación del riesgo se llevará a cabo por primera vez a más tardar el 30 de junio de XXXX [1 año después de la fecha de aplicación del Reglamento] y, posteriormente, cada dos años.

4. Las actividades de supervisión del cumplimiento se basarán en la evaluación de riesgos y se llevarán a cabo mediante auditorías, inspecciones, entrevistas, verificaciones y examen de documentos, según proceda. Incluirán actividades tanto anunciadas como no anunciadas. Las actividades de supervisión serán proporcionales a los riesgos detectados.

5. Los organismos nacionales responsables de la aplicación garantizarán la rápida rectificación de los incumplimientos por parte de las compañías aéreas, las entidades gestoras de los aeropuertos y los operadores turísticos que se hayan detectado durante sus actividades de supervisión. Exigirán a las compañías aéreas, a las entidades gestoras de los aeropuertos y a los operadores turísticos que presenten un plan de acción para subsanar los incumplimientos, según proceda.

6. El programa de supervisión del cumplimiento con arreglo al apartado 1, la evaluación del riesgo con arreglo al apartado 2, así como sus conclusiones, se comunicarán a la Comisión a más tardar el 30 de junio de XXXX [2 años después de la fecha de aplicación del Reglamento] y, posteriormente, cada dos años.

Artículo 14 ter

Intercambio de información con los organismos nacionales responsables de la aplicación

1. Las compañías aéreas, las entidades gestoras de aeropuertos y los operadores turísticos facilitarán a los organismos nacionales responsables de la aplicación, previa petición, los documentos y la información pertinentes sin demora indebida y, en cualquier caso, en el plazo de un mes a partir de la recepción de la solicitud.

2. En los casos complejos, el organismo nacional responsable de la aplicación podrá ampliar este plazo por un período no superior a tres meses a partir de la recepción de la solicitud.

3. En el desempeño de sus funciones, el organismo designado conforme al artículo 14, apartado 1, tendrá en cuenta la información que le comunique el organismo designado para la tramitación de las reclamaciones, en caso de que se trate de un organismo diferente.

Artículo 14 quater

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

El organismo nacional responsable de la aplicación al que se dirija el pasajero, o cualquier otro organismo designado a tal efecto por un Estado miembro conforme al artículo 15, apartado 2, informará al reclamante de su derecho a dirigirse a organismos de resolución alternativa de litigios para solicitar una reparación individual.

Artículo 14 quinquies

Cooperación entre los Estados miembros y la Comisión

1. Los Estados miembros deberán enviar regularmente la información pertinente en relación con la aplicación de las disposiciones del presente Reglamento a la Comisión, que pondrá esta información a disposición de los demás Estados miembros en soporte electrónico.

2. A petición de la Comisión, los organismos nacionales responsables de la aplicación investigarán las presuntas prácticas específicas de incumplimiento de las obligaciones establecidas en el presente Reglamento por parte de una o varias compañías aéreas, organismos gestores de aeropuertos y operadores turísticos, e informarán de sus conclusiones a la Comisión en un plazo de cuatro meses a partir de la solicitud.».

4) Se inserta el artículo 16 *bis* siguiente:

«*Artículo 16 bis*

Comité de Derechos de los Viajeros

1. La Comisión estará asistida por el comité al que se refiere el artículo 38 del Reglamento (UE) 2021/782 del Parlamento Europeo y del Consejo¹⁶.

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

5) El anexo II del presente Reglamento se añade como anexo III.

Artículo 3

Modificaciones del Reglamento (UE) n.º 1177/2010

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

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 viajeros 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 viajeros que partan de las terminales portuarias o si es posible a los viajeros 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 viajeros, 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 operador de terminal, al adquirir el billete.».

¹⁶ 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 (versión refundida) (DO L 172 de 17.5.2021, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>).

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

«Artículo 19 bis

Formulario común para las solicitudes de reembolso e indemnización

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. Este acto de ejecución se adoptará de conformidad con el procedimiento de examen a que se refiere el artículo 38, apartado 2, del Reglamento (UE) 2021/782¹⁷.
2. Los viajeros tendrán derecho a presentar sus solicitudes utilizando el formulario común mencionado en el apartado 1. Los transportistas no podrán rechazar una solicitud de indemnización o reembolso por el mero hecho de que el viajero no haya utilizado tal formulario. Si una solicitud no es lo suficientemente precisa, los transportistas pedirán al viajero que aclare la solicitud y le ayudarán a hacerlo.
3. Los transportistas dispondrán de medios electrónicos para los viajeros en su sitio web, como una dirección de correo electrónico, a la que podrán enviarse, por medios electrónicos, las solicitudes a que se refiere el apartado 1. Este requisito no será aplicable en caso de que existan otros medios de comunicación electrónicos que permitan a los viajeros solicitar el reembolso o la compensación, como un formulario en un sitio web o aplicaciones para dispositivos móviles, siempre que tales medios ofrezcan las opciones y la información establecidas en el formulario común y estén disponibles en una lengua oficial de la Unión y en la lengua internacionalmente aceptada en este ámbito. Cuando utilicen estos medios, no se impedirá a los viajeros facilitar información en cualquiera de las lenguas de la Unión.
4. La Comisión publicará el formulario común en todas las lenguas de la Unión en su sitio web. El organismo u organismos designados por los Estados miembros de conformidad con el artículo 25, apartados 1 y 3, velarán por que los viajeros tengan acceso al formulario común.».

- 3) El artículo 23 se modifica como sigue:

- a) el apartado 1 se modifica como sigue:

- i) antes de la primera frase, se inserta el texto siguiente:

«Al vender billetes para servicios incluidos en el ámbito de aplicación del presente Reglamento, los transportistas, los proveedores de billetes, las agencias de viajes, los operadores turísticos y los operadores de terminal velarán, dentro de sus ámbitos de competencia respectivos, por que se facilite a los viajeros información adecuada y comprensible sobre sus derechos en virtud del presente Reglamento.»;

- ii) la segunda frase se sustituye por el texto siguiente:

«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

¹⁷ 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 (versión refundida) (DO L 172 de 17.5.2021, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>).

que amparan a los viajeros en virtud del presente Reglamento esté disponible a bordo de los buques, en los puertos si es posible y en las terminales portuarias.»;

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 viajeros

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, los operadores turísticos y los proveedores de billetes velarán por que el viajero pueda conservar toda la correspondencia escrita, incluidas la fecha y hora de dicha correspondencia, en un soporte duradero. Todos los medios de comunicación permitirán al viajero ponerse rápidamente en contacto con ellos y comunicarse eficazmente.».

5) Se inserta el artículo 24 *bis* siguiente:

«Artículo 24 bis

Normas de calidad del servicio

1. Los transportistas establecerán normas de calidad del servicio e implantarán un sistema de gestión de la calidad para mantener la calidad del servicio. Las normas de calidad del servicio abarcarán, como mínimo, los elementos que figuran en el anexo V.

2. Los transportistas realizarán un seguimiento de sus propios resultados, tal como se refleja en las normas de calidad del servicio. Publicarán un informe sobre sus resultados en materia de calidad del servicio en internet a más tardar el [2 años después de la fecha de aplicación del presente Reglamento] y, posteriormente, cada dos años. El informe no podrá incluir datos de carácter personal.

3. Los operadores de terminal establecerán normas de calidad del servicio basadas en los elementos pertinentes que figuran en el anexo V. Harán un seguimiento de sus resultados conforme a esas normas y facilitarán a las autoridades públicas nacionales que así lo soliciten el acceso a la información sobre sus resultados.».

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

«Artículo 25 bis

Enfoque basado en el riesgo para la supervisión del cumplimiento de los derechos de los viajeros

1. Los organismos nacionales de ejecución elaborarán un programa para supervisar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el presente Reglamento por parte de los transportistas, los operadores de terminal, las autoridades portuarias, las agencias de viajes, los operadores turísticos y los proveedores de billetes, sobre la base de una evaluación de riesgos. El programa permitirá detectar y corregir incumplimientos recurrentes en la aplicación de los derechos de los viajeros. El programa de supervisión del cumplimiento incluirá una muestra representativa de las actividades de supervisión.
2. La evaluación del riesgo se basará en una evaluación objetiva que tenga en cuenta las reclamaciones presentadas por los viajeros a estos organismos, cuando se disponga de ellas, así como los resultados de las actividades de supervisión llevadas a cabo por dichos organismos, la información a que se refieren el artículo 25 *ter*, apartados 1 y 3, y otras fuentes de información relativas a la aplicación del presente Reglamento en el territorio del Estado miembro correspondiente.
3. La evaluación del riesgo se llevará a cabo por primera vez a más tardar el 30 de junio de XXXX [1 año después de la fecha de aplicación del Reglamento] y, posteriormente, cada dos años.
4. Las actividades de supervisión del cumplimiento se basarán en la evaluación de riesgos y se llevarán a cabo mediante auditorías, inspecciones, entrevistas, verificaciones y examen de documentos, según proceda. Incluirán actividades tanto anunciadas como no anunciadas. Las actividades de supervisión serán proporcionales a los riesgos detectados.
5. Los organismos nacionales de ejecución garantizarán la rápida rectificación de los incumplimientos por parte de los transportistas, los operadores de terminal, las autoridades portuarias, las agencias de viajes, los operadores turísticos y los proveedores de billetes, cuando proceda, que se hayan detectado durante sus actividades de supervisión. Exigirán a los transportistas que presenten un plan de acción para subsanar los incumplimientos, según proceda.
6. El programa de supervisión del cumplimiento con arreglo al apartado 1, la evaluación del riesgo con arreglo al apartado 2, así como sus conclusiones, se comunicarán a la Comisión a más tardar el 30 de junio de XXXX [2 años después de la fecha de aplicación del Reglamento] y, posteriormente, cada dos años. Cuando proceda, se incluirán en los informes citados en el artículo 26.

Artículo 25 ter

Intercambio de información con los organismos nacionales de ejecución

1. Los transportistas, los operadores de terminal y las autoridades portuarias, cuando proceda, facilitarán a los organismos nacionales de ejecución, previa petición, los documentos y la información pertinentes sin demora indebida y, en cualquier caso, en el plazo de un mes a partir de su recepción.
2. En los casos complejos, el organismo nacional de ejecución podrá ampliar este plazo por un período no superior a tres meses a partir de la recepción de la solicitud.
3. En el desempeño de sus funciones, los organismos nacionales de ejecución tendrán en cuenta la información que les comunique el organismo designado con arreglo a lo dispuesto en el artículo 25, apartado 3, para la tramitación de las reclamaciones, en caso de que se trate de un organismo diferente.

Artículo 25 quater

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

El organismo nacional responsable del cumplimiento al que se dirija el viajero, o cualquier otro organismo designado a tal efecto por un Estado miembro conforme al artículo 25, apartado 3, informará al reclamante de su derecho a dirigirse a organismos de resolución alternativa de litigios para solicitar una reparación individual.».

- 7) Se inserta el artículo 27 *bis* siguiente:

«Artículo 27 bis

Cooperación entre los Estados miembros y la Comisión

1. Los Estados miembros deberán enviar regularmente la información pertinente en relación con la aplicación de las disposiciones del presente Reglamento a la Comisión, que pondrá esta información a disposición de los demás Estados miembros en soporte electrónico.

2. A petición de la Comisión, los organismos nacionales de ejecución investigarán las presuntas prácticas específicas de incumplimiento de las obligaciones establecidas en el presente Reglamento por parte de uno o varios transportistas, operadores de terminal, autoridades portuarias, agencias de viajes, proveedores de billetes y operadores turísticos, e informarán de sus conclusiones a la Comisión en un plazo de cuatro meses a partir de la solicitud.».

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

«Artículo 28 bis

Comité de Derechos de los Viajeros

1. La Comisión estará asistida por el comité al que se refiere el artículo 38 del Reglamento (UE) 2021/782¹⁸.

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

- 9) El anexo III del presente Reglamento se añade como anexo V.

Artículo 4

Modificaciones del Reglamento (UE) n.º 181/2011

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

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

«Artículo 19 bis

Formulario común para las solicitudes de reembolso e indemnización

¹⁸ 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 (versión refundida) (DO L 172 de 17.5.2021, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>).

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 del presente Reglamento. Dicho formulario común se creará en un formato accesible para las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida. Este acto de ejecución se adoptará de conformidad con el procedimiento de examen a que se refiere el artículo 38, apartado 2, del Reglamento (UE) 2021/782¹⁹.

2. Los viajeros tendrán derecho a presentar sus solicitudes utilizando el formulario común mencionado en el apartado 1. Los transportistas no podrán rechazar una solicitud de indemnización o reembolso por el mero hecho de que el viajero no haya utilizado tal formulario. Si una solicitud no es lo suficientemente precisa, el transportista pedirá al viajero que aclare la solicitud y le ayudará a hacerlo.

3. Los transportistas dispondrán de medios electrónicos para los viajeros en su sitio web, como una dirección de correo electrónico, a la que podrán enviarse, por medios electrónicos, las solicitudes a que se refiere el apartado 1. Este requisito no será aplicable en caso de que existan otros medios de comunicación electrónicos que permitan a los viajeros solicitar el reembolso o la compensación, como un formulario en un sitio web o aplicaciones para dispositivos móviles, siempre que tales medios ofrezcan las opciones y la información establecidas en el formulario común y estén disponibles en una lengua oficial de la Unión y en la lengua internacionalmente aceptada en este ámbito. Cuando utilicen estos medios, no se impedirá a los viajeros facilitar información en cualquiera de las lenguas de la Unión.

4. La Comisión publicará el formulario común en todas las lenguas de la Unión en su sitio web. El organismo u organismos designados por los Estados miembros de conformidad con el artículo 28, apartados 1 y 3, velarán por que los viajeros tengan acceso al formulario común.».

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 «Normas generales, calidad del servicio y reclamaciones».

4) El artículo 24 se modifica como sigue:

¹⁹ 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 (versión refundida) (DO L 172 de 17.5.2021, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>).

- a) la primera frase se sustituye por el texto siguiente:
«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.»;
- b) se suprime la segunda frase.

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:

- 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.

Esta información también se facilitará por medios electrónicos, si es posible, también en las estaciones y, en su caso, en internet. La 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, 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 gestores de las estaciones, los proveedores de billetes, las agencias de viajes y los operadores turísticos velarán por que el viajero pueda conservar toda la correspondencia escrita, incluidas la fecha y la hora de dicha correspondencia, en un soporte duradero. Todos los medios de comunicación permitirán al viajero ponerse rápidamente en contacto con ellos y comunicarse eficazmente.».

7) Se inserta el artículo 26 *bis* siguiente:

«Artículo 26 bis

Normas de calidad del servicio

1. Los transportistas establecerán normas de calidad del servicio e implantarán un sistema de gestión de la calidad para mantener la calidad del servicio. Las normas de calidad del servicio abarcarán, como mínimo, los elementos que figuran en el anexo III.

2. Los transportistas realizarán un seguimiento de sus propios resultados, tal como se refleja en las normas de calidad del servicio. Publicarán un informe sobre sus

resultados en materia de calidad del servicio en internet a más tardar el [2 años después de la fecha de aplicación del presente Reglamento] y, posteriormente, cada dos años. El informe no podrá incluir datos de carácter personal.

3. Los gestores de las estaciones establecerán normas de calidad del servicio basadas en los elementos pertinentes que figuran en el anexo III. Harán un seguimiento de sus resultados conforme a esas normas y facilitarán a las autoridades públicas nacionales que así lo soliciten el acceso a la información sobre sus resultados.».

8) Se insertan los artículos 28 *bis*, 28 *ter* y 28 *quater* siguientes:

«Artículo 28 bis

Enfoque basado en el riesgo para la supervisión del cumplimiento de los derechos de los viajeros

1. Los organismos de aplicación nacionales elaborarán un programa para supervisar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el presente Reglamento por parte de los transportistas, los gestores de las estaciones, las agencias de viajes, los proveedores de billetes y los operadores turísticos, sobre la base de una evaluación de riesgos. El programa permitirá detectar y corregir incumplimientos recurrentes en la aplicación de los derechos de los viajeros. El programa de supervisión del cumplimiento incluirá una muestra representativa de las actividades de supervisión.

2. La evaluación del riesgo se basará en una evaluación objetiva que tenga en cuenta las reclamaciones presentadas por los viajeros a estos organismos, cuando se disponga de ellas, así como los resultados de las actividades de supervisión llevadas a cabo por dichos organismos, la información a que se refiere el artículo 28 *ter*, apartados 1 y 3, y otras fuentes de información relativas a la aplicación del presente Reglamento en el territorio del Estado miembro correspondiente.

3. La evaluación del riesgo se llevará a cabo por primera vez a más tardar el 30 de junio de XXXX [1 año después de la fecha de aplicación del Reglamento] y, posteriormente, cada dos años.

4. Las actividades de supervisión del cumplimiento se basarán en la evaluación de riesgos y se llevarán a cabo mediante auditorías, inspecciones, entrevistas, verificaciones y examen de documentos, según proceda. Incluirán actividades tanto anunciadas como no anunciadas. Las actividades de supervisión serán proporcionales a los riesgos detectados.

5. Los organismos de aplicación nacionales garantizarán la rápida rectificación de los incumplimientos por parte de los transportistas, los gestores de las estaciones, las agencias de viajes, los proveedores de billetes y los operadores turísticos que se hayan detectado durante sus actividades de supervisión. Exigirán a los transportistas que presenten un plan de acción para subsanar los incumplimientos, según proceda.

6. El programa de supervisión del cumplimiento con arreglo al apartado 1, la evaluación del riesgo con arreglo al apartado 2, así como sus conclusiones, se comunicarán a la Comisión a más tardar el 30 de junio de XXXX [2 años después de la fecha de aplicación del Reglamento] y, posteriormente, cada dos años. Cuando proceda, se incluirán en los informes citados en el artículo 29.

Artículo 28 ter

Intercambio de información con los organismos de aplicación nacionales

1. Los transportistas y los gestores de las estaciones facilitarán a los organismos de aplicación nacionales, previa petición, los documentos y la información pertinentes sin demora indebida y, en cualquier caso, en el plazo de un mes a partir de la recepción de la solicitud.
2. En los casos complejos, el organismo de aplicación nacional podrá ampliar este plazo por un período no superior a tres meses a partir de la recepción de la solicitud.
3. En el desempeño de sus funciones, los organismos de aplicación nacionales tendrán en cuenta la información que les comunique el organismo designado con arreglo a lo dispuesto en el artículo 28, apartado 3, para la tramitación de las reclamaciones, en caso de que se trate de un organismo diferente.

Artículo 28 quater

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

El organismo de aplicación nacional al que se dirija el viajero, o cualquier otro organismo designado a tal efecto por un Estado miembro conforme al artículo 28, apartado 3, informará al reclamante de su derecho a dirigirse a organismos de resolución alternativa de litigios para solicitar una reparación individual.».

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

«Artículo 30 bis

Cooperación entre los Estados miembros y la Comisión

1. Los Estados miembros deberán enviar regularmente la información pertinente en relación con la aplicación de las disposiciones del presente Reglamento a la Comisión, que pondrá esta información a disposición de los demás Estados miembros en soporte electrónico.
2. A petición de la Comisión, los organismos de aplicación nacionales investigarán las presuntas prácticas específicas de incumplimiento de las obligaciones establecidas en el presente Reglamento por parte de uno o varios transportistas, gestores de las estaciones, proveedores de billetes, agencias de viajes y operadores turísticos, e informarán de sus conclusiones a la Comisión en un plazo de cuatro meses a partir de la solicitud.».

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

«Artículo 31 bis

Comité de Derechos de los Viajeros

1. La Comisión estará asistida por el comité al que se refiere el artículo 38 del Reglamento (UE) 2021/782²⁰.
2. En los casos en que se haga referencia al presente apartado, se aplicará el artículo 5 del Reglamento (UE) n.º 182/2011.».

- 11) El anexo IV del presente Reglamento se inserta como anexo III.

²⁰ 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 (versión refundida) (DO L 172 de 17.5.2021, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>).

Artículo 5

Modificaciones del Reglamento (UE) 2021/782

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

- 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 electrónicos de comunicación, las empresas ferroviarias, los administradores de estaciones, los proveedores de billetes y los operadores turísticos velarán por que el viajero pueda conservar toda la correspondencia escrita, incluidas la fecha y la hora de dicha correspondencia, en un soporte duradero. Todos los medios de comunicación permitirán al viajero ponerse rápidamente en contacto con ellos y comunicarse eficazmente.»

- 2) Se inserta el artículo 32 *bis* siguiente:

«Artículo 32 bis

Enfoque basado en el riesgo para la supervisión del cumplimiento de los derechos de los viajeros

1. Los organismos nacionales de ejecución elaborarán un programa para supervisar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el presente Reglamento por parte de las empresas ferroviarias, los administradores de estaciones, los proveedores de billetes y los operadores turísticos, sobre la base de una evaluación de riesgos. El programa permitirá detectar y corregir incumplimientos recurrentes en la aplicación de los derechos de los viajeros. El programa de supervisión del cumplimiento incluirá una muestra representativa de las actividades de supervisión.

2. La evaluación del riesgo se basará en una evaluación objetiva que tenga en cuenta las reclamaciones presentadas por los viajeros a estos organismos, cuando se disponga de ellas, así como los resultados de las actividades de supervisión llevadas a cabo por dichos organismos, la información a que se refiere el artículo 32, apartado 2, y otras fuentes de información relativas a la aplicación del presente Reglamento en el territorio del Estado miembro correspondiente.

3. La evaluación del riesgo se llevará a cabo por primera vez a más tardar el 30 de junio de XXXX [1 año después de la fecha de aplicación del Reglamento] y, posteriormente, cada dos años.

4. Las actividades de supervisión del cumplimiento se basarán en la evaluación de riesgos y se llevarán a cabo mediante auditorías, inspecciones, entrevistas, verificaciones y examen de documentos, según proceda. Incluirán actividades tanto anunciadas como no anunciadas. Las actividades de supervisión serán proporcionales a los riesgos detectados.

5. Los organismos nacionales de ejecución garantizarán la rápida rectificación de los incumplimientos por parte de las empresas ferroviarias, los administradores de estaciones, los proveedores de billetes y los operadores turísticos que se hayan detectado durante sus actividades de supervisión. Exigirán a los transportistas que presenten un plan de acción para subsanar los incumplimientos, según proceda.

6. El programa de supervisión del cumplimiento con arreglo al apartado 1, la evaluación del riesgo con arreglo al apartado 2, así como sus conclusiones, se comunicarán a la Comisión a más tardar el 30 de junio de XXXX [2 años después de la fecha de aplicación del Reglamento] y, posteriormente, cada dos años. Cuando proceda, se incluirán en los informes citados en el artículo 32, apartado 3.».

3) Se inserta el artículo 34 *bis* siguiente:

«*Artículo 34 bis*

Cooperación entre los Estados miembros y la Comisión

1. Los Estados miembros deberán enviar regularmente la información pertinente en relación con la aplicación de las disposiciones del presente Reglamento a la Comisión, que pondrá esta información a disposición de los demás Estados miembros en soporte electrónico.

2. A petición de la Comisión, los organismos nacionales de ejecución investigarán las presuntas prácticas específicas de incumplimiento de las obligaciones establecidas en el presente Reglamento por parte de una o varias empresas ferroviarias, administradores de infraestructuras, administradores de estaciones, proveedores de billetes y operadores turísticos, e informarán de sus conclusiones a la Comisión en un plazo de cuatro meses a partir de la solicitud.».

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 [un año después de su entrada en vigor].

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

Hecho en Bruselas, el

Por el Parlamento Europeo
La Presidenta

Por el Consejo
El Presidente / La Presidenta