CONSEJO DE LA UNIÓN EUROPEA

Bruselas, 18 de marzo de 2013 (21.03)
(OR. en)

7615/13

Expediente interinstitucional: 2013/0072 (COD)

AVIATION 47
CONSOM 47
CODEC 616

PROPUESTA

Emisor:	Comisión Europea
Fecha:	13 de marzo de 2013
N.° doc. Ción.:	COM(2013) 130 final
Asunto:	Propuesta de Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo que modifica el Reglamento (CE) nº 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) nº 2027/97 relativo a la responsabilidad de las compañías aéreas respecto al transporte aéreo de los pasajeros y su equipaje

Adjunto se remite a las Delegaciones la propuesta de la Comisión transmitida por carta de D. Jordi AYET PUIGARNAU, Director, a D. Uwe CORSEPIUS, Secretario General del Consejo de la Unión Europea.

Adj.: COM(2013) 130 final

COMISIÓN
EUROPEA

Bruselas, 13.3.2013
COM(2013) 130 final

2013/0072 (COD)

Propuesta de

REGLAMENTO DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO

que modifica el Reglamento (CE) nº 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) nº 2027/97 relativo a la responsabilidad de las compañías aéreas respecto al transporte aéreo de los pasajeros y su equipaje

(Texto pertinente a efectos del EEE)

{SWD(2013) 62 final}
{SWD(2013) 63 final}

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

1. CONTEXTO DE LA PROPUESTA

1.1. Marco jurídico vigente

El Reglamento (CE) nº 261/2004[1] establece que, en función de las circunstancias que alteren un viaje, los transportistas aéreos están obligados a:

– prestar asistencia a los pasajeros ofreciéndoles comida, refrescos, la posibilidad de efectuar llamadas telefónicas y alojamiento en un hotel;

– ofrecer transporte alternativo y la devolución del importe del billete;

– abonar una compensación a tanto alzado de hasta 600 EUR por pasajero, en función de la distancia que cubra el vuelo; y

– tomar la iniciativa de informar a los pasajeros de los derechos que les asisten.

La compañía aérea no está obligada a abonar una compensación financiera si puede demostrar que la cancelación o el retraso obedecen a circunstancias extraordinarias. Con todo, incluso en tal caso sigue teniendo la obligación de atender y asistir a los pasajeros afectados.

Asimismo, el Reglamento establece que los Estados miembros deben crear organismos nacionales competentes que garanticen la correcta aplicación del Reglamento.

Los derechos que asisten a los pasajeros en virtud del Reglamento no deben confundirse con los derechos establecidos en **el Convenio de Montreal.** Así, mientras que dicho Convenio prevé compensaciones por daños y perjuicios a los pasajeros, evaluadas caso por caso en función de las circunstancias personales del pasajero, el Reglamento (CE) nº 261/2004 establece derechos estándar (en materia de asistencia y atención) aplicables a todos los pasajeros, independientemente de sus circunstancias personales.

En virtud del **Convenio de Montreal** (incorporado a la normativa de la UE por el **Reglamento (CE) nº 2027/97**[2]), un pasajero puede tener derecho a una compensación por **el extravío de su equipaje** (aunque con un límite máximo de aproximadamente 1 200 EUR), excepto si la compañía aérea puede demostrar que ha tomado todas las medidas razonables para evitar el daño o que le ha sido imposible tomar dichas medidas. A diferencia del Reglamento (CE) nº 261/2004, ni el Reglamento (CE) nº 2027/97 ni el Convenio de Montreal exigen que se creen organismos responsables de su correcta aplicación.

1.2. Evolución reciente

A menudo las compañías aéreas no garantizan a los pasajeros los derechos que les asisten en caso de denegación de embarque, gran retraso, cancelación o extravío de equipaje, en particular al amparo del Reglamento (CE) nº 261/2004 (en lo sucesivo, «el Reglamento») y del Reglamento (CE) nº 2027/97.

---

[1] Reglamento (CE) nº 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° 295/91 (DO L 46 de 17.2.2004, p. 1).

[2] Reglamento (CE) n° 2027/97 del Consejo, de 9 de octubre de 1997, relativo a la responsabilidad de las compañías aéreas respecto al transporte aéreo de los pasajeros y su equipaje (DO L 285 de 17.10.1997, p. 1), modificado por el Reglamento (CE) n° 889/2002 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de mayo de 2002 (DO L 140 de 30.5.2002, p. 2).

El ***Informe sobre la ciudadanía de la UE 2010 -*** *La eliminación de los obstáculos a los derechos de los ciudadanos de la UE*, publicado por la Comisión en octubre de 2010[3], anunciaba una serie de medidas para asegurar un conjunto de derechos comunes a los pasajeros que viajen por cualquier modo de transporte en toda la UE y garantizar la debida aplicación de esos derechos.

El **Libro Blanco sobre la política de transportes** de la Comisión, adoptado el 28 de marzo de 2011, mencionaba entre sus iniciativas la necesidad de «desarrollar una interpretación uniforme de la legislación de la UE sobre derechos de los pasajeros y una aplicación armonizada y eficaz que garanticen simultáneamente la competencia en condiciones de equidad para las empresas del sector y un nivel de protección europeo para los ciudadanos.»[4].

La **Comunicación de la Comisión de 11 de abril de 2011**[5] destacaba las interpretaciones distintas que se dan a las disposiciones del Reglamento (CE) nº 261/2004 debido a las zonas grises y lagunas existentes en el texto actual y a su aplicación no uniforme en los diversos Estados miembros. Por otra parte, a los pasajeros les resulta difícil hacer valer sus derechos.

El 29 de marzo de 2012, **el Parlamento Europeo** (PE) adoptó una Resolución[6] en respuesta a la citada Comunicación de la Comisión. El PE considera que los pilares para poder recuperar la confianza de los pasajeros son la correcta aplicación de las normas vigentes por los Estados miembros y las compañías aéreas, la aplicación de medios de reparación suficientes y sencillos y proporcionar a los pasajeros información exacta sobre sus derechos. El PE lamenta que los organismos nacionales competentes no siempre garanticen una protección efectiva de los derechos de los pasajeros. En lo que se refiere al Reglamento (CE) nº 261/2004, el PE pide a la Comisión que proponga una aclaración de los derechos de los pasajeros y, en particular, del concepto de «circunstancias extraordinarias».

La normativa de la UE debe ser plenamente conforme a la **Carta de los Derechos Fundamentales**[7]. Más concretamente, del artículo 38 se desprende que en todas las políticas de la Unión debe garantizarse un alto nivel de protección de los consumidores. Entre otras disposiciones pertinentes, cabe destacar el derecho a la protección de los datos de carácter personal (artículo 8), la prohibición de todo tipo de discriminación y la integración de las personas con discapacidad (artículos 21 y 26), así como el derecho a la tutela judicial efectiva y a un juez imparcial (artículo 47).

La jurisprudencia ha influido decisivamente en la interpretación del Reglamento. En el asunto C-344/04 (IATA), el Tribunal de Justicia de la Unión Europea (TJUE) confirmó su plena compatibilidad con el Convenio de Montreal y la complementariedad entre ambos instrumentos jurídicos. En el asunto C-549/07 (Wallentin-Herrman), el Tribunal precisó cuándo no puede considerarse «circunstancia extraordinaria» un problema técnico en una aeronave. En el asunto Sturgeon (asuntos acumulados C-402/07 y C-432/07), el TJUE sostuvo

---

3 COM(2010) 603 de 16 de octubre de 2010.

4 *Hoja de ruta hacia un espacio único europeo de transporte: por una política de transportes competitiva y sostenible*, COM(2011) 144 final, véase la página 26: http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2011:0144:FIN:ES:PDF

5 Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo y al Consejo acerca de la aplicación del Reglamento (CE) nº 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 (http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2011:0174:FIN:ES:HTML), COM (2011) 174 final.

6 Resolución del Parlamento Europeo, de 29 de marzo de 2012, sobre el funcionamiento y la aplicación de los derechos adquiridos de los usuarios de los transportes aéreos, 2011/2150(INI), http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?pubRef=-//EP//TEXT+TA+P7-TA-2012-0099+0+DOC+XML+V0//ES .

7 DO C 364 de 18.12.2000, p. 1.

que un gran retraso de al menos tres horas con respecto a la hora de llegada da derecho a los pasajeros a una compensación.

La presente propuesta tiene como objetivo defender los intereses de los pasajeros aéreos garantizando que los transportistas aéreos ofrezcan un elevado nivel de protección al pasajero cuando se produzcan trastornos en los viajes, teniendo al mismo tiempo presentes las consecuencias económicas que ello pueda tener para el sector del transporte aéreo y velando por que los transportistas aéreos operen en condiciones armonizadas en un mercado liberalizado.

2. RESULTADOS DE LAS CONSULTAS CON LAS PARTES INTERESADAS Y DE LAS EVALUACIONES DE IMPACTO

2.1. Proceso de consulta

Del 19 de diciembre de 2011 al 11 de marzo de 2012 se llevó a cabo una consulta pública, en la que se recibieron 410 contribuciones. Los informes pueden consultarse en el sitio web de la Comisión[8]. Además, un consultor realizó entrevistas y consultas individuales más detalladas con 98 representantes de todos los grupos de interés.

Por último, el 30 de mayo de 2012, la Comisión y el Comité Económico y Social Europeo organizaron conjuntamente una conferencia en la que las partes interesadas pudieron formular sus observaciones sobre los resultados de la consulta pública. Las intervenciones y las actas de la conferencia pueden consultarse en el sitio web de la Comisión[9].

Los representantes de los consumidores y los pasajeros se centraron en el escaso cumplimiento de la normativa y en su inadecuada aplicación, especialmente en el caso de la compensación financiera por retraso. **Las compañías aéreas y sus asociaciones** consideraron ante todo que el coste económico del Reglamento es excesivo y, en concreto, que las compañías aéreas están sujetas un régimen de responsabilidad ilimitada con respecto a incidentes que no se les pueden imputar (por ejemplo, la crisis de la nube de cenizas volcánicas de abril de 2010). Las compañías aéreas criticaron duramente las consecuencias de la sentencia en el asunto Sturgeon por dar lugar a costes excesivos. Las opiniones de **las asociaciones de agentes de viajes y operadores turísticos** eran similares a las de las compañías aéreas, aunque con algunas notables excepciones en relación con el derecho al transporte alternativo o a la utilización de determinados segmentos de un billete de avión («política de no presentación»). **Los aeropuertos** manifestaron su más firme oposición a que se les atribuyesen responsabilidades en el marco del Reglamento revisado.

Las autoridades nacionales y subnacionales que respondieron a la consulta pública expresaron opiniones parecidas a las de las asociaciones de consumidores/pasajeros sobre la mayoría de las cuestiones, si bien mostraron mayor preocupación por los imperativos económicos, presupuestarios y legales.

2.2. Evaluación de impacto

La Comisión ha evaluado cuatro opciones de actuación para mejorar la aplicación y el respeto de los derechos de los pasajeros aéreos. Se distinguen unas de otras por la correlación establecida entre un control más estricto y unos incentivos económicos ajustados para las compañías aéreas: un coste más elevado es un incentivo para que las compañías aéreas reduzcan los costes de cumplimiento al mínimo y traten de no garantizar los derechos de los pasajeros. Un régimen de sanciones más riguroso fomenta el cumplimiento. Por consiguiente,

[8] http://ec.europa.eu/transport/passengers/consultations/2012-03-11-apr_en.htm

[9] http://ec.europa.eu/transport/passengers/events/2012-05-30-stakeholder-conference_en.htm

en el caso de las opciones en las que el coste impuesto por las obligaciones del Reglamento es más elevado, el régimen de aplicación y cumplimiento ha de ser más estricto y estar mejor coordinado, y viceversa.

Se ha examinado esta selección porque centrarse exclusivamente en el cumplimiento sin tener en cuenta los elementos económicos desincentivadores del mismo exigiría destinar considerables recursos públicos a los organismos responsables de hacer cumplir la normativa.

1ª opción - Conceder prioridad a los incentivos económicos (cambio moderado en materia de aplicación y cumplimiento): de acuerdo con esta 1ª opción, se propugna una mayor coordinación en materia de aplicación y cumplimiento, fundamentalmente a través de un mejor intercambio de información entre los organismos nacionales competentes y la Comisión. Esta opción hace hincapié en la reducción de los costes sustituyendo algunas de las obligaciones en materia de atención (servicios de restauración y alojamiento) por la obligación de las compañías aéreas de proponer seguros optativos a los pasajeros.

2ª opción - Equilibrio entre un régimen de aplicación y cumplimiento más riguroso y los incentivos económicos: se refuerza el régimen de aplicación y cumplimiento con una mayor coordinación entre los organismos nacionales competentes. Estos deben mejorar la información que proporcionan a la Comisión sobre sus actividades y esta última puede solicitar investigaciones, sobre todo en casos en los que intervengan varios Estados miembros. Los gastos adicionales que se deriven de la mejora de los servicios de atención y asistencia se ven compensados por adaptaciones del importe global de la compensación financiera. Este objetivo se puede lograr reduciendo la frecuencia de los pagos de compensación de dos maneras:

- **Variante 2a) -** Amentar el período mínimo de retraso que abre derecho a compensación de la tres horas actuales a, como mínimo, cinco horas.
- **Variante 2b) -** Ampliar el alcance de la noción de «circunstancias extraordinarias» para que abarque la mayor parte de los fallos técnicos.

Tanto en el caso de la variante 2a) como en el de la 2b), el informe de la evaluación de impacto analiza la conveniencia de proceder a una adaptación adicional de los importes fijos de compensación.

En el marco de la opción nº 2, se establece un límite de tres o cuatro días con respecto a la obligación de facilitar alojamiento en situaciones extraordinarias de larga duración. Para reducir los efectos en los pasajeros, se introduce una planificación para casos de emergencia y se agiliza el procedimiento de transporte alternativo.

3ª opción - Conceder prioridad a la aplicación y al cumplimiento: esta opción tiene como objetivo exclusivo un cumplimiento más estricto de la normativa y clarifica los actuales derechos de los pasajeros con miras a una aplicación más efectiva de los mismos.

4ª opción - Aplicación y cumplimiento centralizados: esta opción tiene como objetivo exclusivo un régimen de aplicación y cumplimiento plenamente centralizado que ha de contrarrestar los elementos disuasorios del coste de la observancia. Así pues, una parte de esta opción la constituye la creación de un organismo central responsable de velar por el cumplimiento de la normativa en toda la UE.

En las opciones nºs 3 y 4, un fondo del sector –financiado mediante la recaudación de una tasa por cada billete de avión– garantizaría un servicio de atención continuado en caso de suceso extraordinario de larga duración mediante el reembolso de al menos una parte de los gastos contraídos por las compañías aéreas.

Todas las opciones de actuación poseen algunas características comunes, entre las que cabe destacar las siguientes:

- Aclaración de una serie de cuestiones (por ejemplo, las circunstancias extraordinarias antes mencionadas, la obligación de ofrecer transporte alternativo, la atención en caso de retraso en la plataforma del aeropuerto, los derechos en caso de pérdida de conexión aérea, etc.).
- Separación funcional entre el régimen general de aplicación y cumplimiento y la tramitación de reclamaciones individuales, quedando esta última a cargo de organismos de resolución alternativa de litigios (RAL). Tanto los transportistas aéreos como los organismos encargados de las reclamaciones individuales han de estar sometidos a procedimientos claros de tramitación de reclamaciones (incluidos plazos máximos de respuesta).
- Participación de otros agentes del mercado: se ofrecen a las compañías aéreas mayores posibilidades de recurrir contra los terceros responsables de los problemas. Se establecen planes de emergencia entre los usuarios de los aeropuertos.

La evaluación de impacto llega a la conclusión de que la opción preferible es la 2ª por cuanto promovería con mayor eficacia y eficiencia los derechos de los pasajeros, teniendo en cuenta al mismo tiempo los efectos económicos en el sector del transporte aéreo. Se considera que la variante 2a) es un tanto preferible a la variante 2b) porque mantener un límite mínimo de retraso demasiado breve [como en la variante 2b)] podría dar lugar a más cancelaciones y porque la variante 2a) garantiza una mayor coherencia entre el derecho a compensación y el derecho a reembolso (ambos derechos pueden hacerse valer, como muy pronto, transcurridas cinco horas). La evaluación de impacto no muestra preferencia alguna con respecto a otras subvariantes de la opción 2a) (por ejemplo, adaptación de los niveles de compensación y/o varios límites mínimos de tiempo para compensación de retrasos).

Los costes de cumplimiento de los transportistas aéreos en el marco de la 2ª opción serían similares a los contemplados en el Reglamento vigente, si bien su tendencia al alza quedaría limitada en caso de que una creciente proporción de pasajeros reclamara una compensación o en un suceso extraordinario de larga duración.

La Comisión ha decidido presentar una propuesta acorde con la conclusión de la evaluación de impacto y, más concretamente, con su opción 2a), incluyendo el establecimiento de un período mínimo uniforme de cinco horas que abre derecho a compensación por retraso en todos los viajes efectuados dentro de la UE. Por lo que respecta a las subopciones, la propuesta no modifica los niveles de compensación, si bien introduce un período mínimo de tiempo más largo para poder solicitar una compensación por retraso en el caso de los viajes fuera de la UE de más de 3 500 km, dados los problemas específicos que se plantean en los viajes de larga distancia para abordar las causas de los retrasos lejos de la base del transportista aéreo (nueve horas en el caso de los viajes fuera de la UE de 3 500 a 6 000 km y doce horas en el caso de los viajes fuera de la UE de distancia igual o superior a 6 000 km).

3. ASPECTOS JURÍDICOS DE LA PROPUESTA

3.1. Base jurídica

La propuesta se basa en el artículo 100, apartado 2, del TFUE.

3.2. Subsidiariedad y proporcionalidad

En primer lugar, los Estados miembros tienen poco margen para actuar solos en el ámbito de la protección de los consumidores, ya que el Reglamento (CE) nº 1008/2008[10], que regula los servicios aéreos, no les permite imponer requisitos adicionales a los transportistas aéreos que operan dentro de la UE.

En segundo lugar, la mayor parte de los problemas que plantean los derechos de los pasajeros aéreos están vinculados a las divergencias de aplicación o cumplimiento del Reglamento (CE) nº 261/2004 y del Reglamento (CE) nº 2027/97 entre los Estados miembros, que debilitan los derechos de los pasajeros y comprometen la igualdad de condiciones entre transportistas aéreos. Estos problemas solo puede resolverlos la intervención coordinada de la UE.

Por lo demás, la propuesta se atiene al principio de proporcionalidad. Todos los costes suplementarios que pueda entrañar para agentes económicos y autoridades nacionales se limitan a los costes que son necesarios para mejorar la aplicación y el respeto de los derechos de los pasajeros. El aumento de los costes derivado de la prestación de servicios de atención y asistencia o de la compensación en caso de gran retraso se ve compensado por la modificación de los períodos mínimos que abren derecho a compensación.

3.3. Explicación detallada de la propuesta

3.3.1. Garantizar el respeto efectivo y coherente de los derechos de los pasajeros

La propuesta pretende garantizar un mayor cumplimiento de la normativa aclarando los principios esenciales y los derechos implícitos de los pasajeros que han dado lugar a numerosos litigios entre las compañías aéreas y los pasajeros hasta ahora, y potenciando y coordinando mejor los regímenes aplicados en este ámbito a escala nacional.

3.3.1.1. Aclaración de los principios esenciales

- **Definición de «circunstancias extraordinarias»**: La propuesta define claramente la expresión de acuerdo con la decisión del TJUE en el asunto C-549/07 (Wallentin-Herman), a saber: circunstancias que, por su naturaleza o por su origen, no son inherentes al ejercicio normal de la actividad del transportista aéreo de que se trate y escapan a su control efectivo. La propuesta introduce además, en aras de una mayor seguridad jurídica, una lista no exhaustiva de circunstancias que deben considerarse extraordinarias y de circunstancias que no han de considerase extraordinarias [artículo 1, apartado 1, letra e), de la propuesta, artículo 2, letra m), del Reglamento (CE) nº 261/2004 modificado y anexo 1].
- **Derecho a compensación en caso de gran retraso**: La propuesta introduce explícitamente el derecho a compensación en caso de gran retraso –tal y como propugnó el TJUE en los asuntos acumulados C-407/07 y C-432/07 (Sturgeon)– en el texto del Reglamento (CE) nº 261/2004. No obstante, para evitar que aumenten las cancelaciones (que por lo general les suponen más molestias a los pasajeros), se propone incrementar el período mínimo de retraso que da lugar a compensación, que pasa de tres a cinco horas en todos los viajes dentro de la UE. Mientras que dentro de la UE se propone un límite mínimo único, en el caso de los vuelos con origen o destino en terceros países, ese límite dependerá de la distancia que cubra el viaje, habida cuenta de los problemas prácticos a que se enfrentan los transportistas aéreos para resolver las causas de los retrasos en aeropuertos lejanos (véase *infra*, apartado

[10] Reglamento (CE) nº 1008/2008 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de septiembre de 2008, sobre normas comunes para la explotación de servicios aéreos en la Comunidad, DO L 293 de 31.10.2008.

3.3.2) (artículo 1, apartado 5, de la propuesta y artículo 6, apartado 2, del Reglamento (CE) nº 261/2004 modificado).

- **Derecho a transporte alternativo**: La propuesta aclara que, si el transportista aéreo no puede ofrecer transporte alternativo al pasajero en sus propios servicios en un plazo de doce horas, debe considerar la posibilidad de recurrir a otras compañías u otros modos de transporte, en función de la disponibilidad de asientos (artículo 1, apartado 8, de la propuesta y artículo 8, apartado 5, del Reglamento (CE) nº 261/2004 modificado).
- **Derecho a atención**: Mientras que en la actualidad el plazo que da derecho a recibir atención depende de la distancia que cubre el vuelo (2, 3 o 4 horas), la propuesta lo simplifica introduciendo un período único de dos horas para todos los vuelos, independientemente de las distancias [artículo 1, apartado 5, de la propuesta y artículo 6, apartado 1, inciso i), del Reglamento (CE) nº 261/2004 modificado].
- **Pérdida del vuelo de conexión**: La propuesta confirma que los pasajeros que pierden un vuelo de conexión debido al retraso del vuelo precedente tienen derecho a atención (servicio que les ha de prestar el transportista aéreo que opere el vuelo perdido, pues es el que se encuentra en mejores condiciones para hacerlo) y, en determinadas circunstancias, derecho a compensación (que correrá por cuenta del transportista aéreo que opere el vuelo retrasado, puesto que este es la causa del retraso total). Con todo, este derecho solamente será aplicable cuando los vuelos de conexión formen parte de un contrato único de transporte, ya que en este caso los transportistas aéreos en cuestión se han comprometido a asegurar la conexión prevista entre los vuelos y son conocedores de ella. Los transportistas aéreos conservan el derecho de repartirse los costes correspondientes (artículo 1, apartado 6, de la propuesta y artículo 6 *bis* del Reglamento (CE) nº 261/2004 modificado).
- **Reprogramación**: La propuesta confirma que los pasajeros de los vuelos que hayan sido reprogramados con un plazo de preaviso inferior a dos semanas con respecto a la hora de salida prevista inicialmente tienen derechos similares a los de los pasajeros que sufren retrasos (artículo 1, apartado 5, de la propuesta y artículo 6 del Reglamento (CE) nº 261/2004 modificado).
- **Retrasos en la plataforma del aeropuerto**: La propuesta establece claramente los derechos de los pasajeros cuya aeronave sufre un retraso en la plataforma del aeropuerto y, en particular, el derecho a desembarcar tras un período de cinco horas (en consonancia con el derecho a reembolso) (artículo 1, apartado 5, de la propuesta y artículo 6, apartado 5, del Reglamento (CE) nº 261/2004 modificado).
- **Prohibición parcial de la «política de no presentación»**: La propuesta confirma que no se puede denegar a los pasajeros el embarque en un viaje de vuelta por no haber utilizado el trayecto de ida del mismo billete. No obstante, la prohibición no afecta al derecho de las compañías aéreas de imponer normas especiales sobre la secuencia de uso de los vuelos en un mismo viaje. La Comisión ha decidido no prohibir totalmente la «política de no presentación» porque dificultaría a las compañías aéreas la oferta de vuelos indirectos a precios más bajos que los vuelos directos, lo cual perjudicaría a la competencia [artículo 1, apartado 3, letra b), de la propuesta y artículo 4, apartado 4, del Reglamento (CE) nº 261/2004 modificado].
- **Derecho a la información**: Los pasajeros han de tener derecho a ser informados de los problemas que sufra su vuelo tan pronto como se disponga de información al

respecto (artículo 1, apartado 13, de la propuesta y artículo 14 del Reglamento (CE) nº 261/2004 modificado).

3.3.1.2. Un régimen de sanciones eficaz y coherente

La propuesta aclara la función de los organismos nacionales competentes, a los que hace responsables de velar por la aplicación y el cumplimiento generales de la normativa, mientras que atribuye la función de tramitar extrajudicialmente las reclamaciones individuales a los organismos encargados de la tramitación de reclamaciones, que pueden llegar a convertirse en organismos de resolución alternativa de litigios (RAL) en el marco de la nueva Directiva RAL[11]. Ambos tipos de organismos cooperarán estrechamente (artículo 1, apartado 15, de la propuesta y artículos 16 y 16 *bis* del Reglamento (CE) nº 261/2004 modificado).

Los organismos nacionales competentes adoptarán una **estrategia de control más activa** que en la actualidad y se les asignará además la función de supervisar **el cumplimiento de las disposiciones en materia de equipaje** del Reglamento (CE) nº 2027/97 (y del Convenio de Montreal) (artículo 2, apartado 4, de la propuesta y artículo 6 *ter* del Reglamento (CE) nº 2027/97 modificado).

El intercambio de información y la coordinación entre los organismos nacionales competentes y entre estos y la Comisión se potenciará mediante la imposición de obligaciones de notificación y el establecimiento de procedimientos formales de coordinación (artículo 1, apartado 15, de la propuesta y artículo 16 *ter* del Reglamento (CE) nº 261/2004 modificado).

3.3.1.3. Tramitación eficaz de reclamaciones y quejas

La propuesta establece que los transportistas aéreos deben informar a los pasajeros, en el momento de la reserva, de los procedimientos que aplican para tramitar quejas y reclamaciones, facilitarles medios electrónicos para presentar sus reclamaciones y ofrecerles información sobre los organismos de tramitación de reclamaciones competentes. Las compañías aéreas deberán responder en un plazo de dos meses a los pasajeros (artículo 1, apartado 15, de la propuesta y artículo 16 *bis* del Reglamento (CE) nº 261/2004 modificado).

3.3.2. Mayor atención a la capacidad financiera de los transportistas aéreos

Un número limitado de medidas tiene como objetivo reducir los aspectos más onerosos del Reglamento (CE) nº 261/2004:

- Se tendrá derecho a compensación por retraso cuando hayan transcurrido cinco horas en todos los viajes dentro de la UE. En el caso de los viajes con origen o destino en terceros países, atendiendo a los problemas específicos a que se enfrentan los transportistas aéreos para resolver las causas de los retrasos en aeropuertos lejanos, ese límite dependerá de la distancia cubierta por el viaje: cinco horas en el caso de los viajes fuera de la UE de 3 500 km o menos, nueve horas en el caso de los viajes fuera de la UE de 3 500 a 6 000 km y doce horas en el caso de los viajes fuera de la UE de 6 000 km o más (artículo 1, apartado 5, de la propuesta y artículo 6, apartado 2, del Reglamento (CE) nº 261/2004 modificado).
- En el caso de los retrasos o cancelaciones debidos a circunstancias extraordinarias, el transportista aéreo podrá limitar el derecho a alojamiento a tres noches, con un máximo de 100 EUR por noche y pasajero (artículo 1, apartado 9, de la propuesta y artículo 9, apartado 4, del Reglamento (CE) nº 261/2004 modificado). Con todo, los efectos de estas medidas en los pasajeros se ven atenuados por dos medidas

[11] Véanse las propuestas de la Comisión: http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/adr_policy_work_en.htm

suplementarias: en primer lugar, facilitar un transporte alternativo con mayor rapidez reducirá el riesgo de que los pasajeros se queden en tierra durante tanto tiempo (véase *supra*); en segundo lugar, los aeropuertos, los transportistas aéreos y otros agentes de la cadena del transporte aéreo deberán elaborar planes de emergencia a fin de ofrecer una atención y asistencia óptimas a los pasajeros que se quedan en tierra (artículo 1, apartado 4, de la propuesta y artículo 5, apartado 5, del Reglamento (CE) nº 261/2004 modificado). Por otra parte, la limitación de las condiciones de alojamiento no es aplicable a los pasajeros con movilidad reducida (PMR) y a sus acompañantes, a las mujeres embarazadas, a las personas que necesitan atención médica especial ni a los menores no acompañados, siempre que hayan informado al transportista aéreo con 48 horas de antelación antes de la hora prevista de salida (artículo 1, apartado 11, de la propuesta y artículo 11, apartados 3 y 4, del Reglamento (CE) nº 261/2004 modificado).

- Dadas las peculiaridades de las operaciones a pequeña escala (regionales), no se obliga a los transportistas aéreos a proporcionar alojamiento a los pasajeros de vuelos de menos de 250 km en aeronaves con una capacidad máxima de 80 asientos (excepto en los vuelos de conexión). Esta excepción tampoco es aplicable a los PMR y sus acompañantes, a las mujeres embarazadas, a las personas que necesitan atención médica especial ni a los menores no acompañados (artículo 1, apartados 9 y 11, de la propuesta y artículo 9, apartado 5, y artículo 11, apartados 3 y 4, del Reglamento (CE) nº 261/2004 modificado).
- La propuesta especifica que la legislación nacional no puede limitar el derecho de los transportistas aéreos a solicitar una compensación a los terceros responsables de retrasos o cancelaciones (artículo 1, apartado 12, de la propuesta y artículo 13 del Reglamento (CE) nº 261/2004 modificado).

3.3.3. Mayor protección de los derechos de los pasajeros en caso de extravío de equipaje

Teniendo en cuenta la Convención de las Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con discapacidad y la Carta de los Derechos Fundamentales (artículos 21 y 26), **los pasajeros con movilidad reducida** han de disfrutar del mismo derecho a la libre circulación, a la libre elección y a la no discriminación que los demás ciudadanos.

La responsabilidad de los transportistas aéreos con respecto al **equipo de movilidad** se incrementará hasta el valor real del equipo. Para ello, de conformidad con el Convenio de Montreal, se obligará a los transportistas aéreos a ofrecer automáticamente la opción de efectuar una declaración especial de interés en el marco del Convenio, sin coste adicional alguno (artículo 2, apartado 4, de la propuesta y artículo 6 *bis* del Reglamento (CE) nº 2027/97 modificado).

La propuesta aumenta la transparencia en relación con **las franquicias de equipaje**. Obliga explícitamente a los transportistas aéreos a indicar claramente las franquicias de equipaje en cabina y en la bodega en el momento de la reserva y en el aeropuerto (artículo 2, apartado 4, de la propuesta y artículo 6 *quinquies* del Reglamento (CE) nº 2027/97 modificado).

La propuesta incluye asimismo medidas aplicables a los **instrumentos musicales**. Obliga a los transportistas aéreos, de acuerdo con determinadas condiciones, a aceptar pequeños instrumentos en la cabina de pasajeros y a aclarar las normas que aplican al transporte de instrumentos de mayores dimensiones en el compartimiento de carga (artículo 2, apartado 4, de la propuesta y artículo 6 *sexies* del Reglamento (CE) nº 2027/97 modificado).

Habida cuenta de los plazos tan estrictos que fija el Convenio de Montreal para que los pasajeros presenten **reclamaciones por extravío de equipaje** a los transportistas aéreos, se

propone que estos últimos ofrezcan en el aeropuerto un formulario de reclamación en el que los pasajeros puedan presentar reclamaciones por retraso, deterioro o pérdida de equipaje (por ejemplo, el parte común de irregularidad de equipaje o PIR) y sea aceptado como reclamación a los efectos del Reglamento (CE) nº 2027/97 y del Convenio de Montreal (artículo 2, apartado 1, de la propuesta y artículo 3, apartado 2, del Reglamento (CE) nº 2027/97 modificado).

Con arreglo a la propuesta, los organismos nacionales competentes designados en el marco del Reglamento (CE) nº 261/2004 también se encargarán de **hacer cumplir** las disposiciones del Reglamento (CE) nº 2027/97 referentes a los derechos de los pasajeros en caso de retraso, deterioro o pérdida de equipaje (artículo 2, apartado 4, de la propuesta y artículo 6 *ter* del Reglamento (CE) nº 2027/97 modificado).

3.3.4. Adaptación de los límites de responsabilidad de acuerdo con la inflación general de los precios

El Reglamento (CE) nº 2027/97, en su versión modificada por el Reglamento (CE) nº 889/2002, incorpora el Convenio de Montreal a la normativa de la UE y amplía su ámbito de aplicación a los vuelos nacionales (además de los vuelos internacionales). El Convenio establece límites de responsabilidad con respecto al transporte de pasajeros, equipaje y carga, que se revisaron al alza un 13,1 % con efecto a partir del 30 de diciembre de 2009. La presente propuesta actualiza los límites establecidos en el Reglamento de la UE en función de esos importes revisados del Convenio (artículo 2, apartados 2 y 3, y anexo 2 de la propuesta, y artículo 5, apartado 2, artículo 6, apartado 1, y anexo del Reglamento (CE) nº 2027/97 modificado).

4. REPERCUSIONES PRESUPUESTARIAS

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

2013/0072 (COD)

Propuesta de

REGLAMENTO DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO

que modifica el Reglamento (CE) nº 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) nº 2027/97 relativo a la responsabilidad de las compañías aéreas respecto al transporte aéreo de los pasajeros y su equipaje

(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 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 Europeo[12],

Visto el dictamen del Comité de las Regiones[13],

De conformidad con el procedimiento legislativo ordinario,

Considerando lo siguiente:

(1) El Reglamento (CE) nº 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° 295/91[14], y el Reglamento (CE) nº 2027/97 del Consejo, de 9 de octubre de 1997, relativo a la responsabilidad de las compañías aéreas respecto al transporte aéreo de los pasajeros y su equipaje[15], han contribuido notablemente a la protección de los derechos de aquellos pasajeros aéreos cuyos planes de viaje se ven alterados por una denegación de embarque, grandes retrasos, una cancelación o el extravío de su equipaje.

(2) No obstante, a la hora de aplicar los derechos previstos en los Reglamentos, han quedado patentes varias insuficiencias que impiden alcanzar su pleno potencial en términos de protección de los pasajeros. A fin de asegurar una aplicación más efectiva, eficaz y coherente de los derechos de los pasajeros aéreos en toda la Unión, es preciso introducir una serie de adaptaciones en el marco jurídico vigente. Tal necesidad quedó subrayada en el *Informe sobre la ciudadanía de la UE 2010 - La eliminación de los obstáculos a los derechos de los ciudadanos de la UE*[16], en el que la Comisión

12 DO C de , p. .
13 DO C de , p. .
14 DO L 46 de 17.2.2004, p. 1.
15 DO L 285 de 17.10.1997, p. 1; modificado en el DO L 140 de 30.5.2002, p. 2.
16 COM(2010) 603 final.

anunciaba una serie de medidas para asegurar un conjunto de derechos comunes a los pasajeros, en especial los aéreos, y garantizar la aplicación adecuada de estos derechos.

(3) En aras de una mayor seguridad jurídica de los transportistas aéreos y los pasajeros, debe ofrecerse una definición más precisa del concepto de «circunstancias extraordinarias», atendiendo a la sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea en el asunto C-549/07 (Wallentin-Hermann). Conviene asimismo aclarar dicha definición con una lista no exhaustiva de circunstancias que estén claramente calificadas de extraordinarias o no.

(4) En el asunto C-173/07 (Emiratos), el Tribunal de Justicia de la Unión Europea mantuvo que la noción de «vuelo» con arreglo al Reglamento (CE) nº 261/2004 debe interpretarse en el sentido de que consiste, esencialmente, en una operación de transporte aéreo y de que, por lo tanto, constituye una «unidad» de este tipo de transporte realizada por un transportista aéreo que fija su itinerario. A fin de evitar posibles incertidumbres, procede establecer una definición clara de la noción de «vuelo», así como de las nociones de «vuelo de conexión» y «viaje», vinculadas a ella.

(5) En el asunto C-22/11 (Finnair), el Tribunal de Justicia de la Unión Europea decidió que el concepto de «denegación de embarque» debe interpretarse en el sentido de que se refiere no solo a las denegaciones de embarque debidas a situaciones de exceso de reserva, sino también a las denegaciones de embarque por otros motivos, como los motivos operativos. Habida cuenta de esta confirmación, no existe razón alguna para modificar la definición actual de «denegación de embarque».

(6) El Reglamento (CE) nº 261/2004 también es aplicable a los pasajeros que han reservado su billete de avión dentro de un viaje combinado. Conviene aclarar, sin embargo, que los pasajeros no pueden acumular los derechos correspondientes, en particular en el marco del presente Reglamento y de la Directiva 90/314/CEE del Consejo, de 13 de junio de 1990, relativa a los viajes combinados, las vacaciones combinadas y los circuitos combinados[17]. Los pasajeros deben tener derecho a elegir la base jurídica de sus reclamaciones, pero no a acumular compensaciones por el mismo problema acogiéndose a ambos actos jurídicos. No es de la incumbencia de los pasajeros la manera en que transportistas aéreos y operadores turísticos se repartan las reclamaciones entre ellos.

(7) A fin de mejorar los niveles de protección, no se ha de denegar el embarque a los pasajeros en el viaje de vuelta de un billete de transporte cerrado por no haber realizado el viaje de ida.

(8) Actualmente se penaliza a veces a los pasajeros cobrándoles tasas administrativas punitivas por haber cometido errores en sus nombres y apellidos. Conviene prever la posibilidad de introducir correcciones en los errores de reserva de forma gratuita, siempre que no entrañen cambios de horario, fecha, itinerario o pasajero.

(9) Procede aclarar que, en caso de cancelación, la decisión de elegir entre recibir un reembolso, proseguir el viaje en un transporte alternativo o posponer la fecha del viaje corresponde al pasajero, y no al transportista aéreo.

(10) Es necesario que los aeropuertos y los usuarios de los aeropuertos tales como los transportistas aéreos y las empresas de asistencia en tierra cooperen para reducir al mínimo los efectos que puedan tener en los pasajeros perturbaciones múltiples de los

[17] DO L 158 de 23.6.1990, p. 59.

vuelos, prestándoles servicios de asistencia y proponiéndoles transporte alternativo. A tal fin, deben elaborar planes de emergencia para esos casos y colaborar en el desarrollo de dichos planes.

(11) El Reglamento (CE) nº 261/2004 debe incluir explícitamente un derecho de compensación para los pasajeros que sufren grandes retrasos, en consonancia con la sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea en los asuntos acumulados C-402/07 y C-432/07 (Sturgeon). Al mismo tiempo, los períodos mínimos de retraso que abren derecho a compensación deben incrementarse para tener en cuenta el impacto económico en el sector y evitar todo aumento en la frecuencia de las cancelaciones que pudiera producirse como consecuencia de ello. Al objeto de asegurar condiciones de compensación homogéneas a los ciudadanos que viajan dentro de la UE, el límite mínimo debe ser el mismo para todos los viajes dentro de la Unión, pero ha de depender de la distancia recorrida en el caso de los viajes con origen o destino en terceros países, habida cuenta de las dificultades operativas a que han de hacer frente los transportistas aéreos cuando sufren retrasos en aeropuertos lejanos.

(12) A fin de garantizar la seguridad jurídica, procede que el Reglamento (CE) nº 261/2004 confirme explícitamente que la modificación de los horarios de los vuelos tiene en los pasajeros efectos semejantes a los de los grandes retrasos y, por consiguiente, deben dar lugar a derechos similares.

(13) Los pasajeros que pierden un vuelo de conexión han de estar adecuadamente atendidos mientras esperan un transporte alternativo. De acuerdo con el principio de igualdad de trato, conviene establecer que dichos pasajeros puedan reclamar una compensación de manera similar a los pasajeros cuyos vuelos sufren retrasos o son cancelados, en función del retraso acumulado hasta llegar al destino final de su viaje.

(14) Para mayor protección de los pasajeros, es preciso aclarar que los pasajeros que sufren retrasos tienen derecho a atención y compensación, independientemente de si están esperando en la terminal del aeropuerto o si ya están sentados a bordo de la aeronave. Con todo, dado que estos últimos no tienen acceso a los servicios disponibles en la terminal, conviene reforzar sus derechos en relación con las necesidades básicas y el derecho a desembarcar.

(15) Cuando un pasajero ha optado por que se le ofrezca un transporte alternativo lo más rápidamente posible, el transportista aéreo suele supeditar ese transporte alternativo a la disponibilidad de asientos en sus propios servicios, con lo cual niega al pasajero la opción de un transporte alternativo más rápido en otros servicios. Es necesario establecer que, transcurrido cierto período de tiempo, el transportista aéreo debe ofrecer transporte alternativo en los servicios de otro transportista o en otros modos de transporte cuando ello haga más rápido el trayecto. Este tipo de transporte debe depender de los asientos disponibles.

(16) En la actualidad, los transportistas aéreos se enfrentan a una responsabilidad ilimitada en caso de tener que facilitar alojamiento a sus pasajeros cuando concurren circunstancias extraordinarias de larga duración. La incertidumbre que ello genera, unida a la ausencia de cualquier límite temporal previsible, puede poner en peligro la estabilidad económica de los transportistas aéreos. Por tanto, estos han de tener la posibilidad de limitar sus servicios de atención al pasajero cuando haya transcurrido cierto plazo. Por otra parte, los planes de emergencia y un rápido transporte alternativo reducirán el riesgo de que los pasajeros se queden en tierra durante largos períodos.

(17) Se ha comprobado que la aplicación de determinados derechos de los pasajeros, en particular el derecho a alojamiento, resulta desproporcionada en relación con los ingresos que reportan a los transportistas aéreos determinadas operaciones de pequeña escala. Los vuelos efectuados por aeronaves pequeñas en distancias cortas deben, por consiguiente, quedar eximidos de la obligación de correr con los gastos de alojamiento, si bien el transportista deberá seguir ayudando al pasajero a encontrar dicho alojamiento.

(18) En el caso de las personas con discapacidad, las personas con movilidad reducida y otras personas con necesidades especiales tales como los menores no acompañados, las mujeres embarazadas y las personas que necesitan atención médica especial, puede resultar más difícil ofrecer alojamiento si se producen contratiempos en los vuelos. Por consiguiente, las limitaciones del derecho a alojamiento en circunstancias extraordinarias o en operaciones regionales no deben aplicarse a estas categorías de pasajeros.

(19) Los motivos que subyacen al actual nivel de grandes retrasos y vuelos cancelados en la UE no son únicamente imputables a los transportistas aéreos. A fin de alentar a todos los agentes de la cadena del transporte aéreo a buscar soluciones eficientes y oportunas para reducir al mínimo las molestias que causan los grandes retrasos y las cancelaciones a los pasajeros, los transportistas aéreos han de tener derecho a reclamar reparación a cualesquiera terceras partes que hayan contribuido al suceso que haya dado lugar a la solicitud de una compensación o al cumplimiento de otras obligaciones.

(20) Los pasajeros no solo han de ser correctamente informados de sus derechos cuando un vuelo sufre perturbaciones, sino que también se les ha de informar debidamente de la causa de la perturbación propiamente dicha en cuanto se disponga de tal información. También debe facilitarse esta información cuando el pasajero ha adquirido el billete a través de un intermediario establecido en la Unión.

(21) Al objeto de garantizar una mayor observancia de los derechos de los pasajeros, es preciso determinar con mayor precisión la función de los organismos nacionales competentes y distinguirla claramente de las labores de tramitación de las reclamaciones individuales de los pasajeros.

(22) Los pasajeros han de estar debidamente informados de los procedimientos de presentación de quejas y reclamaciones a los transportistas aéreos y deben recibir una respuesta a ellas dentro de un plazo prudencial. Asimismo, los pasajeros han de tener la posibilidad de presentar reclamaciones contra los transportistas aéreos a través de medidas extrajudiciales. No obstante, dado que el derecho a una tutela judicial efectiva es un derecho fundamental reconocido en el artículo 47 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, dichas medidas no han de impedir ni obstaculizar el acceso de los pasajeros a los tribunales.

(23) En el asunto C-139/11 (Moré/KLM), el Tribunal de Justicia de la Unión Europea aclaró que el plazo para el ejercicio de las acciones de reclamación de la compensación ha de determinarse conforme a las normas de cada Estado miembro.

(24) Un intercambio regular de información entre la Comisión y los organismos competentes permitiría a la Comisión desempeñar con mayor eficacia su papel de supervisión y coordinación de los organismos nacionales y apoyar a estos en su labor.

(25) A fin de garantizar condiciones uniformes de aplicación del Reglamento (CE) nº 261/2004, deben conferirse a la Comisión competencias de ejecución. Dichas

competencias deben ejercerse de conformidad con el Reglamento (UE) nº 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[18].

(26) Es conveniente recurrir al procedimiento consultivo para adoptar decisiones de ejecución sobre el contenido de los informes de actividad que presenten los Estados miembros a la Comisión.

(27) A fin de garantizar la compensación del valor íntegro de los desperfectos o la pérdida de los equipos de movilidad, los transportistas aéreos deben ofrecer a las personas con movilidad reducida la oportunidad de efectuar de forma gratuita una declaración especial de interés que, de conformidad con el Convenio de Montreal, les permita solicitar la compensación íntegra de las pérdidas o daños sufridos.

(28) Existe a veces cierta confusión entre los pasajeros acerca del equipaje que les está permitido llevar a bordo en lo que respecta a las dimensiones, el peso o el número de bultos. Para que los pasajeros estén plenamente informados de las franquicias de equipaje, tanto de cabina como en la bodega, incluidas en su billete, los transportistas aéreos deben indicar claramente tales franquicias en el momento de la reserva y en el aeropuerto.

(29) En la medida de los posible, los instrumentos musicales deben ser aceptados como equipaje en la cabina de pasajeros y, cuando ello no sea posible, se han de transportar en condiciones adecuadas en el compartimiento de carga de la aeronave. Procede modificar el Reglamento (CE) nº 2027/97 en consecuencia.

(30) En aras de una aplicación correcta y coherente de los derechos conferidos a los pasajeros por el Reglamento (CE) nº 2027/97, los organismos nacionales competentes designados en virtud del Reglamento (CE) nº 261/2004 también han de velar por el respeto de los derechos previstos en el Reglamento (CE) nº 2027/97.

(31) Habida cuenta del breve plazo establecido para presentar reclamaciones por retraso, deterioro o extravío de equipaje, conviene que los transportistas aéreos ofrezcan a los pasajeros la posibilidad de presentar su reclamación en un formulario que les facilitarán en el aeropuerto. La reclamación puede presentarse también en el parte común de irregularidad de equipaje (PIR).

(32) El artículo 3, apartado 2, del Reglamento (CE) nº 2027/97[19] resulta obsoleto por cuanto las cuestiones relacionadas con los seguros están actualmente reguladas por el Reglamento (CE) nº 785/2004. Por consiguiente, debe suprimirse.

(33) Es necesario modificar los límites monetarios fijados en el Reglamento (CE) nº 2027/97 para adaptarlos a la evolución económica, de acuerdo con la revisión efectuada por la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI) en 2009 con arreglo al artículo 24, apartado 2, del Convenio de Montreal.

(34) Al objeto de seguir garantizando la correspondencia entre el Reglamento (CE) nº 2027/97 y el Convenio de Montreal, procede delegar en la Comisión poderes para

[18] DO L 55 de 28.2.2011, p. 13.

[19] Reglamento (CE) n° 2027/97 del Consejo, de 9 de octubre de 1997, relativo a la responsabilidad de las compañías aéreas respecto al transporte aéreo de los pasajeros y su equipaje (DO L 285 de 17.10.1997, p. 1), modificado por el Reglamento (CE) n° 889/2002 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de mayo de 2002 (DO L 140 de 30.5.2002, p. 2).

adoptar actos de conformidad con el artículo 290 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea. Merced a dichos poderes, la Comisión podrá modificar los límites monetarios contemplados en el Reglamento (CE) nº 2027/97 en caso de que la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI) los adapte de conformidad con lo dispuesto en el artículo 24, apartado 2, del Convenio de Montreal.

(35) El presente Reglamento debe respetar los derechos fundamentales y observar los principios reconocidos, en particular, por la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, y en especial la protección de los consumidores, el derecho a la protección de los datos de carácter personal, la prohibición de todo tipo de discriminación y la integración de las personas con discapacidad, así como el derecho a la tutela judicial efectiva y a un juez imparcial.

HAN ADOPTADO EL PRESENTE REGLAMENTO:

Artículo 1

El Reglamento (CE) nº 261/2004 queda modificado de la siguiente manera:

1. El artículo 2 queda modificado como sigue:

a) La definición que figura en la letra c) se sustituye por la siguiente:

«*transportista aéreo comunitario*, todo transportista aéreo que posea una licencia válida de explotación expedida por un Estado miembro de conformidad con las disposiciones del Reglamento (CE) nº 1008/2008, de 24 de septiembre de 2008, sobre normas comunes para la explotación de servicios aéreos en la Comunidad[20];».

b) La definición que figura en la letra d) se sustituye por la siguiente:

«*organizador*, toda persona en la acepción del artículo 2, apartado 2, de la Directiva 90/314/CEE del Consejo, de 13 de junio de 1990, relativa a los viajes combinados, las vacaciones combinadas y los circuitos combinados[21];».

c) La definición que figura en la letra i) se sustituye por la siguiente:

«*persona con movilidad reducida*, toda persona con arreglo a la definición que figura en el artículo 2, letra a), del Reglamento (CE) nº 1107/2006 sobre los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida en el transporte aéreo[22];».

d) Se añade la siguiente frase en la definición de «cancelación» que figura en la letra l):

«Se considerará cancelado un vuelo cuando la aeronave haya despegado, pero, por el motivo que fuere, se haya visto obligada a aterrizar en un aeropuerto distinto del de destino o a regresar al aeropuerto de salida.».

e) Se añaden las siguientes definiciones:

«m) *circunstancias extraordinarias*, sucesos que, por su naturaleza o su origen, no sean inherentes al ejercicio normal de la actividad del transportista aéreo afectado y escapen a su control efectivo; a los efectos del presente Reglamento, las circunstancias extraordinarias incluirán las recogidas en el anexo;

[20] DO L 293 de 31.10.2008, p. 3.
[21] DO L 158 de 23.6.1990, p. 59.
[22] DO L 204 de 26.7.2006, p. 1.

n) *vuelo*, toda operación de transporte aéreo entre dos aeropuertos; no se tomarán en consideración las paradas intermedias que se efectúen por motivos técnicos y operativos;

o) *vuelo de conexión*, el vuelo que, al amparo de un único contrato de transporte, ha de permitir al pasajero llegar a un punto de trasferencia para salir en otro vuelo o, según el contexto, el otro vuelo que sale del punto de transferencia;

p) *viaje*, un vuelo o una serie continuada de vuelos de conexión que transporten al pasajero desde un aeropuerto de salida hasta su destino final de conformidad con el contrato de transporte;

q) *aeropuerto*, todo terreno específicamente acondicionado para el aterrizaje, el despegue y las maniobras de aeronaves, con las instalaciones anexas que esas operaciones puedan comportar para las necesidades del tráfico y el servicio de aeronaves, así como las instalaciones necesarias para asistir a los servicios aéreos comerciales;

r) *entidad gestora del aeropuerto*, la entidad que, conjuntamente o no con otras actividades y en virtud de las disposiciones nacionales legales, reglamentarias o contractuales, tenga por misión la administración y la gestión de las infraestructuras de un aeropuerto o de una red aeroportuaria y la coordinación y el control de las actividades de los distintos operadores presentes en el aeropuerto o en la red aeroportuaria de que se trate;

s) *precio del billete*, el coste total abonado por un billete, que incluirá la tarifa aérea y todos los impuestos, tasas, recargos y cánones aplicables abonados por todos los servicios optativos y no optativos incluidos en el billete;

t) *precio del vuelo*, el valor obtenido multiplicando el precio del billete por la razón entre la distancia del vuelo y la distancia total del viaje o los viajes cubiertos por el billete;

u) *hora de salida*, la hora en que la aeronave abandona el puesto de salida, remolcada o con su propio motor (hora fuera de calzos);

v) *hora de llegada*, la hora en que la aeronave llega al puesto de llegada y se ponen en marcha los frenos de estacionamiento (hora en calzos);

w) *retraso en la plataforma del aeropuerto*, a la salida, el tiempo que permanece en tierra la aeronave entre el comienzo del embarque de los pasajeros y el despegue de la aeronave o, a la llegada, tiempo que transcurre entre el aterrizaje de la aeronave y el comienzo del desembarque de los pasajeros;

x) *noche*, período entre medianoche y las seis de la madrugada;

y) *menor no acompañado*, el menor que viaja sin padres ni tutores que lo acompañen y que el transportista aéreo se ha comprometido a atender de acuerdo con las normas por él publicadas.».

2. El artículo 3 queda modificado como sigue:

a) El apartado 2 se sustituye por el texto siguiente:

«El apartado 1 se aplicará a condición de que los pasajeros:

a) dispongan de una reserva confirmada en el vuelo de que se trate y, excepto en el caso de cancelación mencionado en el artículo 5 y en el caso de cambio de horario mencionado en el artículo 6, se presenten para el embarque:

- en las condiciones requeridas y a la hora indicada previamente y por escrito (inclusive por medios electrónicos) por el transportista aéreo, el organizador o un agente de viajes autorizado,

o bien, de no indicarse hora alguna,

- con una antelación mínima de cuarenta y cinco minutos respecto de la hora de salida prevista; o

b) hayan sido transbordados por un transportista aéreo u organizador del vuelo para el que disponían de una reserva a otro vuelo, independientemente de los motivos que haya dado lugar al transbordo.».

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

«4. Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 8, apartado 6, el presente Reglamento será únicamente aplicable a los pasajeros transportados por aviones motorizados de ala fija. No obstante, cuando una parte del viaje se efectúe, de acuerdo con un contrato de transporte, en otro modo de transporte o en helicóptero, el presente Reglamento será aplicable a todo el viaje y la parte de él realizada con otro modo de transporte se considerará vuelo de conexión a los efectos del presente Reglamento.».

c) El apartado 6 se sustituye por el texto siguiente:

«6. El presente Reglamento también será aplicable a los pasajeros transportados en el marco de contratos de viaje combinado, si bien no afectará a los derechos que amparan a los pasajeros en virtud de la Directiva 90/314/CEE del Consejo. El pasajero tendrá derecho a presentar reclamaciones en virtud del presente Reglamento y de la Directiva 90/314/CEE del Consejo, pero no podrá acumular derechos con respecto a los mismos hechos en el marco de ambos actos jurídicos si esos derechos protegen los mismos intereses o persiguen el mismo objetivo. El presente Reglamento no se aplicará cuando un viaje combinado se cancele o retrase por motivos que no sean la cancelación o el retraso del vuelo.».

3. El artículo 4 queda modificado como sigue:

a) El apartado 3 se sustituye por el texto siguiente:

«3. En caso de que deniegue el embarque a los pasajeros contra la voluntad de estos, el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo deberá compensarlos inmediatamente de acuerdo con el artículo 7 y prestarles asistencia de conformidad con el artículo 8. Si el pasajero opta por ser conducido en un transporte alternativo lo más rápidamente posible, de conformidad con el artículo 8, apartado 1, letra b), y la hora de salida es al menos dos horas posterior a la hora de salida inicial, el transportista que realice el vuelo prestará asistencia al pasajero con arreglo a lo previsto en el artículo 9.».

b) Se añaden los dos apartados siguientes:

«4. Los apartados 1, 2 y 3 serán también aplicables a los billetes de vuelta cuando al pasajero se le deniegue el embarque en el viaje de vuelta por no haber efectuado el viaje de ida o no haber abonado una tasa suplementaria a tal fin.

5. Cuando el pasajero, o un intermediario que actúe en su nombre, notifique un error en el nombre y apellidos de uno o varios pasajeros incluidos en el mismo contrato de transporte que pueda dar lugar a una denegación de embarque, el transportista aéreo lo corregirá al menos una vez hasta cuarenta y ocho horas antes del vuelo sin ningún

coste adicional para el pasajero o el intermediario, excepto en caso de que las disposiciones legislativas nacionales o internacionales se lo impidan.».

4. El artículo 5 queda modificado como sigue:

a) En el apartado 1, se sustituyen las letras a) y b) por el texto siguiente:

«a) el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo ofrecerá a los pasajeros la posibilidad de optar entre el reembolso, la prosecución del viaje en un transporte alternativo o la realización del viaje en una fecha posterior, y

b) el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo ofrecerá a los pasajeros la asistencia especificada en el artículo 9 en caso de transporte alternativo cuando la salida del nuevo vuelo esté prevista como mínimo dos horas después de la salida programada del vuelo cancelado, y».

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

«3. Un transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo no estará obligado a abonar una compensación conforme al artículo 7 si puede probar que la cancelación se debe a circunstancias extraordinarias y no se podría haber evitado incluso si se hubieran tomado todas las medidas razonables. Solamente se podrán invocar tales circunstancias extraordinarias en la medida en que afecten al vuelo en cuestión o al vuelo anterior efectuado por la misma aeronave.».

c) Se añade el apartado 5 siguiente:

«5. En los aeropuertos cuyo tráfico anual sea igual o superior a tres millones de pasajeros durante al menos tres años consecutivos, la entidad gestora del aeropuerto velará por que las operaciones del aeropuerto y de los usuarios del aeropuerto, en particular los transportistas aéreos y los proveedores de servicios de asistencia en tierra, estén coordinadas a través de un plan de emergencia apropiado para hacer frente a posibles situaciones de múltiples cancelaciones y/o retrasos de vuelos debido a los cuales un número considerable de pasajeros quede bloqueado en el aeropuerto, incluidos los casos de insolvencia o revocación de la licencia de explotación de la compañía aérea. El plan de emergencia se elaborará con el objetivo de ofrecer la información y la asistencia adecuadas a los pasajeros que se queden en tierra. La entidad gestora del aeropuerto transmitirá el plan de emergencia y todas las modificaciones del mismo al organismo nacional competente designado conforme a lo dispuesto en el artículo 16. En los aeropuertos que no alcancen el límite antes mencionado, la entidad gestora del aeropuerto se esforzará por coordinar a los usuarios de los aeropuertos y asistir e informar a los pasajeros que se queden en tierra en tales situaciones.».

5. El artículo 6 se sustituye por el texto siguiente:

«*Artículo 6*

Grandes retrasos

1. El transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo que prevea el retraso de un vuelo o atrase la hora de salida con respecto a la hora de salida prevista inicial deberá ofrecer a los pasajeros:

i) cuando el retraso sea de al menos dos horas, la asistencia especificada en el artículo 9, apartado 1, letra a), y apartado 2, y

ii) cuando el retraso sea de al menos cinco horas e incluya una o varias noches, la asistencia especificada en el artículo 9, apartado 1, letras b) y c), y

iii) cuando el retraso sea de al menos cinco horas, la asistencia especificada en el artículo 8, apartado 1, letra a).

2. Los pasajeros tendrán derecho a compensación del transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo de conformidad con el artículo 7 cuando lleguen a su destino final:

a) con cinco horas de retraso como mínimo con respecto a la hora de llegada prevista en el caso de todos los viajes efectuados dentro de la UE y en el de los viajes con origen o destino en terceros países de distancia igual o inferior a 3 500 kilómetros;

b) con nueve horas de retraso como mínimo con respecto a la hora de llegada prevista en el caso de los viajes con origen o destino en terceros países de distancia comprendida entre 3 500 y 6 000 kilómetros;

c) con doce horas de retraso como mínimo con respecto a la hora de llegada prevista en el caso de los viajes con origen o destino en terceros países de distancia igual o superior a 6 000 kilómetros.

3. El apartado 2 también será aplicable cuando el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo haya modificado las horas de salida y llegada previstas, causando un retraso con respecto a la hora de llegada inicial, a menos que el pasajero haya sido informado del cambio de horario con más de quince días de antelación con respecto a la hora de salida inicialmente prevista.

4. Un transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo no estará obligado a abonar una compensación conforme al artículo 7 si puede probar que el retraso o el cambio de horario se deben a circunstancias extraordinarias y que el retraso o el cambio de horario no se podrían haber evitado incluso si se hubieran tomado todas las medidas razonables. Solamente se podrán invocar tales circunstancias extraordinarias en la medida en que afecten al vuelo en cuestión o al vuelo anterior efectuado por la misma aeronave.

5. A reserva de los imperativos de seguridad, cuando un retraso en la plataforma de un aeropuerto sea superior a una hora, el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo ofrecerá gratuitamente acceso a los aseos y agua potable, velará por la debida calefacción o refrigeración de la cabina de pasajeros y garantizará atención médica adecuada en caso necesario. Cuando un retraso en la plataforma de un aeropuerto alcance un máximo de cinco horas, la aeronave deberá volver a la puerta o a otro punto de desembarque oportuno, en el que se permitirá desembarcar a los pasajeros y se les ofrecerá la asistencia mencionada en el apartado 1, a menos que, por motivos de protección o de seguridad, la aeronave no pueda abandonar su posición en la plataforma.».

6. Se añade el siguiente artículo:

«*Artículo 6* bis

Pérdida de vuelos de conexión

1. Cuando un pasajero pierda un vuelo de conexión debido a un retraso o al cambio de horario de un vuelo anterior, el transportista aéreo comunitario encargado de efectuar el vuelo de conexión para continuar el viaje ofrecerá al pasajero:

i) la asistencia especificada en el artículo 9, apartado 1, letra a), y apartado 2, si el tiempo que el pasajero ha de esperar el vuelo de conexión se prolonga al menos dos horas, y

ii) transporte alternativo con arreglo al artículo 8, apartado 1, letra b), y

iii) si la hora de salida prevista del vuelo u otro transporte alternativo ofrecido conforme al artículo 8 es como mínimo cinco horas posterior a la hora de salida prevista del vuelo perdido y el retraso incluye una o varias noches, la asistencia especificada en el artículo 9, apartado 1, letras b) y c).

2. El pasajero que pierda un vuelo de conexión debido al retraso de un vuelo de conexión anterior tendrá derecho a compensación del transportista aéreo comunitario encargado de efectuar ese vuelo anterior, de conformidad con el artículo 6, apartado 2. A tal fin, el retraso se calculará con referencia a la hora de llegada prevista al destino final.

3. El apartado 2 se entenderá sin perjuicio de cualesquiera modalidades de indemnización que acuerden los transportistas aéreos afectados

4. Los apartados 1 y 2 serán también aplicables a los transportistas aéreos de terceros países que efectúen vuelos de conexión con origen o destino en un aeropuerto de la UE.».

7. El artículo 7 queda modificado como sigue:

a) En el apartado 1, el término «vuelos» se sustituye por el término «viajes».

b) Los apartados 2, 3 y 4 se sustituyen por el texto siguiente:

«2. Cuando el pasajero haya optado por proseguir su viaje con arreglo al artículo 8, apartado 1, letra b), solo podrá tener derecho a compensación una vez durante su viaje hasta el destino final, aun en caso de nueva cancelación o pérdida de vuelo de conexión durante el transporte alternativo.

3. La compensación mencionada en el apartado 1 se abonará en metálico, por transferencia bancaria electrónica, transferencia bancaria o cheque.

4. Las distancias indicadas en el apartado 1 se calcularán en función del método de la ruta ortodrómica.

5. El transportista aéreo podrá llegar a un acuerdo voluntario con el pasajero que sustituya a las disposiciones sobre compensación previstas en el apartado 1, siempre que ese acuerdo se ratifique en un documento, firmado por el pasajero, en el que se recojan sus derechos a compensación en virtud del presente Reglamento.».

8. El artículo 8 se sustituye por el texto siguiente:

«*Artículo 8*

Derecho a reembolso o a un transporte alternativo

1. Cuando se haga referencia al presente artículo, se ofrecerán gratuitamente a los pasajeros las tres opciones siguientes:

a) - el reembolso en los siete días siguientes a la solicitud del pasajero, según las modalidades del artículo 7, apartado 3, del precio del vuelo con respecto a la parte o las partes del viaje no efectuadas, y con respecto a la parte o las partes ya efectuadas si el vuelo ya no tiene razón de ser en relación con el plan de viaje inicial del pasajero, junto con, cuando proceda:

- un vuelo de vuelta al primer punto de salida lo más rápidamente posible;

b) la prosecución de los planes de viaje del pasajero conduciéndole lo más rápidamente posible hasta el destino final en condiciones de transporte comparables, o

c) la conducción hasta el destino final, en condiciones de transporte comparables, en una fecha posterior que convenga al pasajero, en función de los asientos disponibles.

2. El apartado 1, letra a), se aplicará también a los pasajeros cuyos vuelos formen parte de un viaje combinado, excepto por lo que respecta al derecho a reembolso, cuando ese derecho se derive de la Directiva 90/314/CEE.

3. El transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo que ofrezca a un pasajero un vuelo con origen o destino en un aeropuerto distinto de aquel para el que se efectuó la reserva deberá correr con los gastos de transferencia del pasajero desde ese segundo aeropuerto hasta el aeropuerto para el que efectuó la reserva o, con respecto al aeropuerto de destino, hasta otro destino próximo convenido con el pasajero.

4. Cuando así lo acepte el pasajero, el vuelo o los vuelos de vuelta contemplados en el apartado 1, letra a), o el transporte alterativo a que se hace referencia en el apartado 1, letras b) o c), podrán utilizar servicios operados por otro transportista aéreo, emplear una ruta distinta o utilizar otro modo de transporte.

5. El pasajero que elija la opción contemplada en el apartado 1, letra b), podrá tener derecho, en función de las disponibilidades existentes, a ser conducido por otro transportista aéreo o en otro modo de transporte cuando el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo no pueda transportarlo en sus propios servicios a tiempo para llegar al destino final dentro de las doce horas siguientes a la hora de llegada prevista. No obstante lo dispuesto en el artículo 22, apartado 1, del Reglamento (CE) nº 1008/2008[23], el otro transportista aéreo u otro operador de transporte no cobrará al transportista contractual un precio superior al precio medio abonado por sus propios pasajeros por servicios equivalentes en los tres meses precedentes.

6. Cuando, de conformidad con el apartado 1, se ofrezca a los pasajeros un transporte alternativo total o parcial en otro modo de transporte, el presente Reglamento será de aplicación al transporte efectuado por ese otro modo de transporte como si se hubiera efectuado con una aeronave de ala fija.».

9. El artículo 9 queda modificado como sigue:

a) El apartado 1, letra c), se sustituye por el texto siguiente:

«c) transporte entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento (hotel, lugar de residencia del pasajero u otros).».

b) Se añaden los apartados siguientes:

«4. Cuando el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo pueda probar que la cancelación, el retraso o el cambio de horario se deben a circunstancias extraordinarias y que la cancelación, el retraso o el cambio de horario no se podrían haber evitado incluso si se hubieran tomado todas las medidas razonables, podrá limitar el coste total del alojamiento ofrecido con arreglo al apartado 1, letra b), a

[23] DO L 293 de 31.10.2008, p. 3.

100 EUR por noche y por pasajero y a un máximo de tres noches. El transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo que opte por aplicar esta limitación deberá, empero, proporcionar a los pasajeros información sobre el alojamiento disponible después de esas tres noches, además de seguir obligado a proporcionar información de conformidad con el artículo 14.

5. La obligación de ofrecer alojamiento prevista en el apartado 1, letra b), no será aplicable cuando el vuelo en cuestión cubra una distancia igual o inferior a 250 kilómetros y esté previsto que vaya a realizarlo una aeronave con una capacidad máxima igual o inferior a ochenta asientos, excepto cuando se trate de un vuelo de conexión. Aunque el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo opte por acogerse a esta excepción, deberá ofrecer a los pasajeros información sobre el alojamiento disponible.

6. El pasajero que opte por el reembolso de conformidad con el artículo 8, apartado 1, letra a), mientras se encuentre en el aeropuerto de salida de su viaje, u opte por un transporte alternativo en una fecha posterior de acuerdo con el artículo 8, apartado 1, letra c), no tendrá más derechos de atención con arreglo al artículo 9, apartado 1, en relación con el vuelo en cuestión.».

10. En el artículo 10, apartado 2, letras a), b) y c), se sustituyen los términos «precio del billete» por los términos «precio del vuelo».

11. En el artículo 11 se añade el apartado siguiente:

«3. El transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo no aplicará las limitaciones establecidas en el artículo 9, apartados 4 y 5, cuando el pasajero sea una persona con movilidad reducida o cualquier persona que lo acompañe, un menor no acompañado, una mujer embarazada o una persona que necesite atención médica especial, siempre que se hayan notificado sus necesidades de asistencia especiales al transportista aéreo, a su agente o al organizador con una antelación mínima de cuarenta y ocho horas antes de la hora de vuelo prevista. Se considerará que dicha notificación abarca el viaje completo y el viaje de vuelta si ambos viajes se han contratado con el mismo transportista aéreo.».

12. El artículo 13 se sustituye por el texto siguiente:

«*Artículo 13*

Derecho de reparación

Cuando un transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo abone una compensación o dé cumplimiento a las demás obligaciones que le impone el presente Reglamento, no podrá interpretarse que las disposiciones de este último o de la legislación nacional limitan su derecho a reclamar una compensación por los costes contraídos en el marco del presente Reglamento a cualesquiera terceras partes que hayan contribuido al suceso que haya dado lugar a la solicitud de una compensación o al cumplimiento de otras obligaciones.».

13. El artículo 14 se sustituye por el texto siguiente:

«*Artículo 14*

Obligación de informar a los pasajeros

1. La entidad gestora del aeropuerto y el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo velarán por que en todos los mostradores de facturación (incluidas las máquinas de facturación automática) y en la puerta de embarque se exponga, de

forma claramente visible y legible para los pasajeros, un anuncio con el siguiente texto: «En caso de denegación de embarque, cancelación o retraso de su vuelo superior a dos horas, solicite en el mostrador de facturación o en la puerta de embarque el texto en el que figuran sus derechos, especialmente en materia de asistencia y posible compensación.

2. El transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo que deniegue el embarque o cancele un vuelo deberá proporcionar a cada uno de los pasajeros afectados un impreso en el que se indiquen las normas en materia de compensación y asistencia con arreglo al presente Reglamento, incluida información sobre posibles limitaciones con arreglo al artículo 9, apartados 4 y 5. También deberá proporcionar un impreso equivalente a cada uno de los pasajeros afectados por un retraso o un cambio de horario de al menos dos horas. Los datos de contacto de los organismos encargados de la tramitación de reclamaciones designados en virtud del artículo 16 *bis* también se proporcionarán al pasajero por escrito.

3. Con respecto a las personas invidentes o con problemas de vista, las disposiciones de este artículo deberán aplicarse utilizando los medios alternativos adecuados.

4. La entidad gestora del aeropuerto velará por que la información general sobre los derechos de los pasajeros esté clara y visiblemente expuesta en las zonas de pasajeros del aeropuerto. Velará asimismo por que se informe a los pasajeros presentes en el aeropuerto de la cancelación de su vuelo y de sus derechos en caso de que la compañía aérea suprima operaciones de modo imprevisto, como en caso de insolvencia o revocación de su licencia de explotación.

5. En caso de cancelación o retraso en la salida, el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo informará a los pasajeros de la situación lo antes posible, en todo caso a más tardar treinta minutos después de la hora de salida prevista, así como de la hora de salida estimada en cuanto esta información esté disponible, siempre que el transportista aéreo haya recibido los datos de contacto del pasajero de conformidad con los apartados 6 y 7 en caso de que el billete se haya adquirido a través de un intermediario.

6. Cuando el pasajero no haya adquirido el billete directamente al transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo, sino a través de un intermediario establecido en la Unión, dicho intermediario facilitará los datos de contacto del pasajero al transportista aéreo, a condición de que el pasajero haya dado explícitamente su autorización por escrito. Esta autorización únicamente se podrá dar sobre la base de un consentimiento expreso. El transportista aéreo utilizará esos datos de contacto exclusivamente para dar cumplimiento a la obligación de información prevista en el presente artículo y no para fines comerciales, y eliminará dichos datos dentro de las setenta y dos horas siguientes a la terminación del contrato de transporte. El tratamiento, acceso y almacenamiento de dichos datos se efectuarán de conformidad con la Directiva 95/46/CE del Parlamento Europeo y del Consejo relativa a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos[24].

7. Un intermediario quedará exento de las disposiciones del apartado 6 cuando pueda probar la existencia de un sistema alternativo que garantice que el pasajero será informado sin necesidad de transmitir los datos de contacto pertinentes.».

14. El artículo 16 se sustituye por el texto siguiente:

[24] DO L 281 de 23.11.1995, p. 31.

«*Artículo 16*

Cumplimiento de la normativa

1. Cada Estado miembro designará un organismo nacional competente, que velará por el cumplimiento del presente Reglamento en lo que concierne a los vuelos procedentes de aeropuertos situados en su territorio y a los vuelos procedentes de un tercer país y con destino a dichos aeropuertos. Los Estados miembros notificarán a la Comisión el organismo que hayan designado con arreglo al presente apartado.

2. El organismo nacional competente supervisará atentamente el cumplimiento de los requisitos del presente Reglamento y adoptará las medidas necesarias para garantizar el respeto de los derechos de los pasajeros. A tal fin, los transportistas aéreos y las entidades gestoras de los aeropuertos suministrarán los documentos pertinentes al organismo nacional competente, si este así se lo solicita. Para desempeñar sus funciones, el organismo nacional competente también tomará en consideración la información que le presente el organismo designado en virtud del artículo 16 *bis*. Asimismo, podrá decidir adoptar medidas de ejecución sobre la base de las reclamaciones individuales transmitidas por el organismo designado en virtud del artículo 16 *bis*.

3. Las sanciones establecidas por los Estados miembros por el incumplimiento del presente Reglamento serán eficaces, proporcionadas y disuasorias.

4. Cuando los organismos designados de conformidad con los artículos 16 y 16 *bis* sean distintos, se establecerán mecanismos de notificación que garanticen el intercambio de información entre los diversos organismos con el fin de ayudar al organismo nacional competente a desempeñar sus funciones de supervisión y aplicación y para que el organismo designado en virtud del artículo 16 *bis* recopile la información necesaria para examinar las reclamaciones individuales.

5. Con respecto a cada año, a más tardar a finales de abril del año civil siguiente, los organismos nacionales competentes publicarán estadísticas sobre sus actividades, incluidas las sanciones impuestas.

6. Los transportistas aéreos notificarán sus datos de contacto, en relación con los asuntos regulados por el presente Reglamento, a los organismos nacionales competentes de los Estados miembros en que lleven a cabo sus actividades.».

15. Se añaden los siguientes artículos:

«*Artículo 16* bis

Quejas y reclamaciones de los pasajeros

1. En el momento de la reserva, los transportistas aéreos proporcionarán información a los pasajeros sobre sus procedimientos de tramitación de quejas y reclamaciones en relación con los derechos establecidos en el presente Reglamento y sobre las direcciones de contacto, incluidos los medios electrónicos de transmisión, en las que los pasajeros pueden presentar quejas y reclamaciones. Asimismo, los transportistas aéreos indicarán a los pasajeros el organismo u organismos competentes para la tramitación de las reclamaciones de los pasajeros.

2. El pasajero que desee presentar una reclamación ante el transportista aéreo en relación con los derechos que le asisten en virtud del presente Reglamento deberá hacerlo dentro de los tres meses siguientes a la fecha en que tuvo lugar el vuelo o para la que estaba programado el vuelo. Dentro de los siete días siguientes a la

recepción de la reclamación, el transportista confirmará dicha recepción al pasajero. En el plazo de los dos meses siguientes a la recepción de la reclamación, el transportista remitirá al pasajero una respuesta completa.

3. De conformidad con la normativa de la UE y nacional pertinente, cada uno de los Estados miembros designará un organismo u organismos nacionales responsables de la resolución extrajudicial de litigios entre transportistas aéreos y pasajeros con respecto a los derechos garantizados por el presente Reglamento.

4. Todo pasajero podrá reclamar ante cualquier organismo nacional designado de conformidad con el apartado 3 por un supuesto incumplimiento del presente Reglamento en cualquier aeropuerto situado en el territorio de un Estado miembro o con respecto a cualquier vuelo desde un tercer país hasta un aeropuerto situado en ese territorio. Tales reclamaciones podrán presentarse, como muy pronto, dos meses después de la presentación de una reclamación al transportista en cuestión, a menos que este ya haya proporcionado una respuesta final a dicha reclamación.

5. Dentro de los siete días siguientes a la recepción de una reclamación, el organismo designado confirmará la recepción y enviará una copia de la misma al organismo nacional competente correspondiente. El plazo para remitir una respuesta final al reclamante no será superior a tres meses a partir de la recepción de la reclamación. También se enviará una copia de la respuesta final al organismo nacional competente.

Artículo 16 ter

Cooperación entre los Estados miembros y la Comisión

1. La Comisión apoyará el diálogo entre los Estados miembros sobre la interpretación y aplicación a escala nacional del presente Reglamento mediante el Comité a que se refiere el artículo 16 *quater*.

2. Los Estados miembros presentarán anualmente un informe sobre sus actividades a la Comisión a más tardar a finales de abril del siguiente año civil. La Comisión podrá decidir sobre las cuestiones que deban abordarse en dichos informes a través de actos de ejecución. Dichos actos de ejecución se adoptarán con arreglo al procedimiento a que se refiere el artículo 16 *quater*.

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

4. A petición de un Estado miembro o por iniciativa propia, la Comisión examinará los casos en que existan diferencias en la aplicación y el cumplimiento de cualquiera de las disposiciones del presente Reglamento, especialmente en lo relativo a la interpretación del concepto de circunstancias extraordinarias, y aclarará las disposiciones del Reglamento con objeto de promover un enfoque común. A tal fin, la Comisión podrá adoptar una recomendación previa consulta al Comité contemplado en el artículo 16 *quater*.

5. A petición de la Comisión, los organismos nacionales competentes investigarán prácticas sospechosas concretas de uno o varios transportistas aéreos y comunicarán sus conclusiones a la Comisión en el plazo de los cuatro meses siguientes a la petición.

Artículo 16 quater

Procedimiento de comité

1. La Comisión estará asistida por el Comité de Derechos de los Pasajeros, compuesto por dos representantes de cada Estado miembro, uno de los cuales como mínimo representará a un organismo nacional competente. Dicho Comité será un comité en la acepción del Reglamento (UE) nº 182/2011.

2. En los casos en que se haga referencia al presente apartado, será de aplicación el artículo 4 del Reglamento (UE) nº 182/2011.».

16. El artículo 17 se sustituye por el texto siguiente:

«*Artículo 17*

Informe

A más tardar el 1 de enero de 2017, la Comisión presentará al Parlamento Europeo y al Consejo un informe sobre el funcionamiento y los resultados del presente Reglamento, en particular sobre los efectos de la compensación por grandes retrasos y de la limitación del alojamiento en circunstancias extraordinarias de larga duración. La Comisión informará asimismo sobre la mayor protección deparada a los pasajeros aéreos en los vuelos desde terceros países operados por transportistas no comunitarios, en el contexto de los acuerdos internacionales en materia de transporte aéreo. Si procede, se incluirán en el informe propuestas legislativas.».

17. El anexo 1 del presente Reglamento se añade como anexo 1 al Reglamento (CE) nº 261/2004.».

Artículo 2

El Reglamento (CE) nº 2027/97 queda modificado de la siguiente manera:

1. En el artículo 3, se sustituye el apartado 2 por el texto siguiente:

«2. La compañía aérea comunitaria suministrará formularios de reclamación en el aeropuerto para que los pasajeros puedan presentar inmediatamente reclamaciones por deterioro o retraso de su equipaje. Dichos formularios, que adoptar la forma de un parte común de irregularidad de equipaje (PIR), serán aceptados por la compañía aérea en el aeropuerto como reclamación con arreglo al artículo 31, apartado 2, del Convenio de Montreal. Esta posibilidad no afectará al derecho del pasajero a presentar una reclamación por otros medios dentro de los plazos establecidos en el Convenio de Montreal.».

2. En el artículo 5, se sustituye el apartado 2 por el texto siguiente:

«2. Sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado 1, tales anticipos no serán inferiores a un importe equivalente en euros de 18 096 DEG por pasajero en caso de muerte. Se otorgarán poderes a la Comisión a través de un acto delegado conforme al artículo 6 *quater* para adaptar ese importe a la luz de una decisión de la Organización de Aviación Civil Internacional con arreglo al artículo 24, apartado 2, del Convenio de Montreal. Toda adaptación del importe antes mencionado modificará también el importe correspondiente en el anexo.».

3. Se añade la frase siguientes en el artículo 6, apartado 1:

«Se otorgarán poderes a la Comisión a través de un acto delegado conforme al artículo 6 *quater* para adaptar los importes mencionados en el anexo, con excepción del importe mencionado en el artículo 5, apartado 2, a la luz de una decisión de la

Organización de Aviación Civil Internacional con arreglo al artículo 24, apartado 2, del Convenio de Montreal.».

4. Se añaden los siguientes artículos:

«*Artículo 6* bis

1. Cuando transporten sillas de ruedas u otros equipos de movilidad o dispositivos de asistencia facturados, la compañía aérea y sus agentes ofrecerán a toda persona con movilidad reducida con arreglo a la definición del artículo 2, letra a), del Reglamento (CE) nº 1107/2006[25] la oportunidad de efectuar gratuitamente una declaración especial de interés conforme al artículo 22, apartado 2, del Convenio de Montreal en el momento de la reserva y, a más tardar, cuando se entregue el equipo al transportista.

2. En caso de destrucción, pérdida o deterioro de equipos de movilidad, la responsabilidad de la compañía aérea estará limitada a la suma declarada por la persona en el momento en que entregue el equipo de movilidad facturado a la compañía aérea comunitaria.

3. En caso de destrucción, pérdida, deterioro o retraso en el transporte de sillas de ruedas u otros equipos de movilidad o dispositivos de asistencia facturados, la compañía aérea comunitaria deberá abonar una suma no superior a la declarada por el pasajero, a menos que demuestre que la suma reclamada es superior al interés real de la persona en la entrega en el punto de destino.

Artículo 6 ter

1. El organismo nacional competente designado en virtud del artículo 16 del Reglamento (CE) nº 261/2004 velará por el cumplimiento del presente Reglamento. A tal fin, supervisará:

- las condiciones de los contratos de transporte aéreo;

- el ofrecimiento sistemático de una declaración especial de interés respecto del equipo de movilidad facturado, y de un nivel de compensación adecuado en caso de deterioro causado al equipo de movilidad;

- el abono de un anticipo de conformidad con el artículo 5, apartado 1, cuando proceda;

- la aplicación del artículo 6.

2. A efectos de supervisión de la protección de los pasajeros con movilidad reducida y de los pasajeros con discapacidad en caso de deterioro de sus equipos de movilidad, el organismo nacional competente también examinará y tendrá en cuenta la información sobre las reclamaciones relativas a equipos de movilidad presentadas ante los organismos designados de conformidad con el artículo 16 *bis* del Reglamento (CE) nº 261/2004.

3. Las sanciones establecidas por los Estados miembros por el incumplimiento del presente Reglamento serán eficaces, proporcionadas y disuasorias.

4. En los informes anuales que elaboren de conformidad con el artículo 16, apartado 6, del Reglamento (CE) nº 261/2004, los organismos nacionales

[25] Reglamento (CE) nº 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.

competentes publicarán también estadísticas sobre su actividad y sobre las sanciones impuestas en relación con la aplicación del presente Reglamento.

Artículo 6 quater

1. Se otorgan a la Comisión poderes para adoptar actos delegados de acuerdo con las condiciones establecidas en el presente artículo.

2. Los poderes para adoptar actos delegados a que se refiere el artículo 6, apartado 1, se otorgarán a la Comisión por tiempo indefinido a partir de la fecha de entrada en vigor del presente Reglamento.

3. La delegación de poderes a que se refiere el artículo 6, apartado 1, podrá ser revocada en cualquier momento por el Parlamento Europeo o por el Consejo. La decisión de revocación pondrá término a la delegación de los poderes que en ella se especifiquen. Surtirá efecto al día siguiente de la publicación de la decisión en el *Diario Oficial de la Unión Europea* o en una fecha posterior que se precisará en dicha decisión. No afectará a la validez de los actos delegados que ya estén en vigor.

4. En cuanto la Comisión adopte un acto delegado, lo notificará simultáneamente al Parlamento Europeo y al Consejo.

5. Los actos delegados adoptados en virtud del artículo 6, apartado 1, entrarán en vigor únicamente si, en un plazo de dos meses desde su notificación al Parlamento Europeo y al Consejo, ni el Parlamento Europeo ni el Consejo formulan objeciones o si, antes del vencimiento de dicho plazo, tanto el uno como el otro informan a la Comisión de que no las formularán. Este plazo se prorrogará dos meses a iniciativa del Parlamento Europeo o del Consejo.

Artículo 6 quinquies

1. Aunque las compañías aéreas tengan plena libertad comercial para establecer las condiciones en que permiten el transporte de equipaje, deberán indicar claramente, en el momento de la reserva y en los mostradores de facturación (incluidas las máquinas de facturación automática) la franquicia máxima de equipaje que permiten llevar a los pasajeros en la cabina y en la bodega de la aeronave en cada uno de los vuelos incluidos en la reserva del pasajero, incluyendo toda restricción del número de bultos que se aplique dentro de una franquicia máxima de equipaje. Si se aplican tasas adicionales por el transporte de equipaje, las compañías aéreas deberán indicar clara y detalladamente tales tasas en el momento de la reserva y si así lo solicita el pasajero en el aeropuerto.

2. Cuando circunstancias extraordinarias, tales como motivos de seguridad o un cambio en el tipo de aeronave después de haberse efectuadao la reserva, impidan que se lleven en la cabina bultos incluidos en la franquicia de equipaje de mano, la compañía aérea podrá llevarlos en la bodega de la aeronave, sin coste suplementario alguno para el pasajero.

3. Estos derechos se entienden sin perjuicio de las restricciones en materia de equipaje de mano previstas por las normas de seguridad internacionales y de la UE, tales como las que figuran en el Reglamento (CE) nº 300/2008 y el Reglamento (CE) nº 820/2008.

Artículo 6 sexies

1. Las compañías aéreas comunitarias permitirán a los pasajeros llevar un instrumento musical en la cabina de pasajeros de la aeronave, a reserva de las normas

de seguridad aplicables y de las especificaciones y restricciones técnicas de la aeronave de que se trate. Se aceptará el transporte de instrumentos musicales en la cabina siempre que tales instrumentos puedan guardarse de forma segura en el maletero de la cabina o debajo del asiento del pasajero. La compañía aérea podrá decidir que un instrumento musical forma parte de la franquicia de equipaje de mano del pasajero y no debe transportarse como equipaje adicional a esa franquicia.

2. Cuando un instrumento musical sea demasiado voluminoso para poder guardarlo de forma segura en el maletero de la cabina o debajo del asiento del pasajero, la compañía aérea podrá exigir el pago de una segunda tarifa cuando dicho instrumento musical se transporte como equipaje de mano en un segundo asiento. Cuando se adquiera un segundo asiento, la compañía aérea procurará sentar al pasajero al lado del instrumento musical. Cuando sea posible y si así lo solicita el pasajero, los instrumentos musicales se transportarán en una zona con calefacción de la bodega de carga de la aeronave, a reserva de las normas de seguridad aplicables, las limitaciones de espacio y las especificaciones técnicas de la aeronave en cuestión. La compañía aérea deberá indicar claramente en sus condiciones las bases con arreglo a las que se transportarán instrumentos musicales y las tasas aplicables.».

5. El artículo 7 se sustituye por el texto siguiente:

«*Artículo 7*

A más tardar el 1 de enero de 2017, la Comisión presentará al Parlamento Europeo y al Consejo un informe sobre el funcionamiento y los resultados del presente Reglamento. Si procede, se incluirán en el informe propuestas legislativas.».

6. El anexo del Reglamento (CE) nº 2027/97 se sustituye por el anexo 2 del presente Reglamento.

Artículo 3

El presente Reglamento entrará en vigor el vigésimo día siguiente al de su publicación en el *Diario Oficial de la Unión Europea*.

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

Hecho en Bruselas, el

Por el Parlamento Europeo	*Por el Consejo*
El Presidente	*El Presidente*

Anexo 1

«Anexo: lista no exhaustiva de circunstancias que se consideran extraordinarias a los efectos del presente Reglamento

1. Se considerarán extraordinarias las siguientes circunstancias:

i) Catástrofes naturales que imposibiliten la operación segura del vuelo.

ii) Problemas técnicos que no sean inherentes a la operación normal de la aeronave, como la detección de un defecto durante la operación de vuelo en cuestión que impida su continuación normal, o un defecto oculto de fabricación comunicado por el fabricante o una autoridad competente que afecte a la seguridad del vuelo.

iii) Riesgos para la protección de la aeronave, actos de sabotaje o terrorismo que impidan la operación segura del vuelo.

iv) Riesgos sanitarios o emergencias médicas que puedan ser mortales y obliguen a interrumpir o desviar el vuelo afectado.

v) Restricciones de gestión del tráfico aéreo o cierre del espacio aéreo o de un aeropuerto.

vi) Condiciones climáticas incompatibles con la seguridad del vuelo.

vii) Conflictos laborales que afecten al transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo o a proveedores de servicios esenciales tales como los aeropuertos y los proveedores de servicios de navegación aérea.

2. No se considerarán extraordinarias las siguientes circunstancias:

i) Problemas técnicos inherentes a la operación normal de la aeronave, tales como problemas detectados durante el mantenimiento de rutina o durante la inspección previa al vuelo de la aeronave, o que surjan por no haberse efectuado correctamente el mantenimiento o la inspección previa al vuelo.

ii) No disponibilidad de la tripulación de vuelo o del personal de cabina (a menos que esté causada por conflictos laborales).».

Anexo 2

«ANEXO

RESPONSABILIDAD DE LAS COMPAÑÍAS AÉREAS EN RELACIÓN CON LOS PASAJEROS Y SU EQUIPAJE

Este aviso informativo resume las normas en materia de responsabilidad aplicadas por las compañías aéreas comunitarias, de conformidad con la normativa de la UE y el Convenio de Montreal.

INDEMNIZACIÓN EN CASO DE MUERTE O LESIÓN

No hay límite económico fijado para la responsabilidad en caso de lesiones o muerte del pasajero causadas por un accidente a bordo de la aeronave o durante cualquiera de las operaciones de embarque y desembarque. Para los daños de hasta 113 100 DEG (cantidad aproximada en divisa local), la compañía aérea no podrá excluir o limitar su responsabilidad. Por encima de dicha cantidad, la compañía aérea no será responsable si puede probar que no hubo de su parte negligencia ni falta de otro tipo, o que el daño se debió exclusivamente a la negligencia o a una falta de otro tipo de un tercero.

ANTICIPOS

En caso de muerte o lesión de un pasajero, la compañía aérea deberá abonar, en un plazo de quince días desde el día de la identificación de la persona con derecho a la compensación, un anticipo para cubrir las necesidades económicas inmediatas. En caso de fallecimiento, este anticipo no podrá ser inferior a 18 096 DEG (importe aproximado en divisa local).

RETRASO DEL PASAJERO

En caso de retraso del pasajero, la compañía aérea será responsable del daño a menos que haya tomado todas las medidas razonables para evitarlo o le haya sido imposible tomar dichas medidas. La responsabilidad en caso de retraso del pasajero estará limitada a 4 694 DEG (importe aproximado en divisa local).

PÉRDIDA, DETERIORO O RETRASO DEL EQUIPAJE

En caso de pérdida, deterioro o retraso del equipaje, la compañía aérea será responsable hasta la cantidad de 1 113 DEG (importe aproximado en divisa local) y el límite de compensación se aplicará por pasajero y no por bulto de equipaje facturado, a menos que la compañía y el pasajero hayan acordado un límite más elevado mediante una declaración especial de interés. En caso de deterioro o pérdida del equipaje, la compañía aérea no será responsable cuando el deterioro o la pérdida hayan sido causados por una calidad o un defecto propios del equipaje. En caso de retraso del equipaje, la compañía aérea no será responsable cuando haya tomado todas las medidas razonables para evitar el daño derivado del retraso del equipaje o le haya sido imposible tomar dichas medidas. En el caso del equipaje de mano, incluidos los efectos personales, la compañía aérea solamente será responsable de los daños causados por su culpa.

LÍMITES MÁS ELEVADOS PARA EL EQUIPAJE

El pasajero podrá acogerse a un límite de responsabilidad más elevado efectuando una declaración especial a más tardar en el momento de la facturación y abonando una tarifa suplementaria, si así se le solicita. Dicha tarifa suplementaria se basará en una tarifa que

guarde relación con los costes adicionales de transporte y seguro del equipaje en cuestión por encima del límite de responsabilidad de 1 131 DEG. La tarifa estará a disposición de los pasajeros que la soliciten. Se ofrecerá sistemática y gratuitamente a los pasajeros con discapacidad y a los pasajeros con movilidad reducida la opción de efectuar una declaración especial de interés por el transporte de sus equipos de movilidad.

PLAZOS DE RECLAMACIÓN EN RELACIÓN CON EL EQUIPAJE

En caso de deterioro, retraso, pérdida o destrucción de su equipaje, el pasajero deberá en todos los casos remitir por escrito su reclamación a la compañía aérea lo antes posible. El plazo de reclamación será de siete días en caso de equipaje deteriorado y de veintiún días en caso de equipaje retrasado, en ambos casos a partir de la fecha en que el equipaje se puso a disposición del pasajero. Para facilitar el cumplimiento de estos plazos, la compañía aérea deberá ofrecer a los pasajeros la posibilidad de rellenar un formulario de reclamación en el aeropuerto. Dicho formulario, que también podrá adoptar la forma de un parte común de irregularidad de equipaje (PIR), deberá ser aceptado como reclamación por la compañía aérea en el aeropuerto.

RESPONSABILIDAD DE LA COMPAÑÍA CON LA QUE SE HA CONTRATADO EL SERVICIO Y DE LA COMPAÑÍA ENCARGADA DE LA PRESTACIÓN EFECTIVA

Si la compañía aérea que efectúa realmente el vuelo no es la misma que la compañía aérea contratante, el pasajero tendrá derecho a formular una queja o una reclamación a cualquiera de ellas. Quedan incluidos los casos en que se haya acordado una declaración especial de interés en la entrega con la compañía aérea encargada de la prestación efectiva.

PLAZOS DE RECLAMACIÓN

Toda reclamación ante un tribunal deberá presentarse en un plazo de dos años a partir de la fecha de llegada de la aeronave o de la fecha en que la aeronave hubiese debido llegar.

FUNDAMENTO DE LA INFORMACIÓN

Las normas arriba descritas se fundamentan en el Convenio de Montreal de 28 de mayo de 1999, desarrollado en la Comunidad por el Reglamento (CE) n° 2027/97 [modificado por el Reglamento (CE) n° 889/2002] y por la legislación nacional de los Estados miembros.».