PARLAMENTO EUROPEO 2009 - 2014

Documento de sesión

A7-0053/2012

5.3.2012

INFORME

sobre el funcionamiento y la aplicación de los derechos adquiridos de los usuarios de los transportes aéreos
(2011/2150(INI))

Comisión de Transportes y Turismo

Ponente: Keith Taylor

PR_INI

ÍNDICE

Página

PROPUESTA DE RESOLUCIÓN DEL PARLAMENTO EUROPEO 3

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS 14

OPINIÓN DE LA COMISIÓN DE MERCADO INTERIOR Y PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR.....17

RESULTADO DE LA VOTACIÓN FINAL EN COMISIÓN 24

PROPUESTA DE RESOLUCIÓN DEL PARLAMENTO EUROPEO

sobre el funcionamiento y la aplicación de los derechos adquiridos de los usuarios de los transportes aéreos
(2011/2150(INI))

El Parlamento Europeo,

– Vista la Comunicación de la Comisión 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 (COM(2011)0174),

– Visto el Informe de la Comisión sobre el funcionamiento y los efectos del Reglamento (CE) nº 1107/2006, de 5 de julio de 2006, sobre los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida en el transporte aéreo (COM(2011)0166),

– Visto el dictamen del Comité Económico y Social Europeo de 27 de octubre de 2011[1],

– Vista su Resolución de 25 de octubre de 2011 sobre la movilidad y la inclusión de las personas con discapacidad y la Estrategia Europea sobre Discapacidad 2010-2020, y en particular sus apartados 42, 43, 46, 82 y 97[2],

– Visto el artículo 48 de su Reglamento,

– Vistos el informe de la Comisión de Transportes y Turismo y la opinión de la Comisión de Mercado Interior y Protección del Consumidor (A7-0053/2012),

A. Considerando que, si bien el Reglamento (CE) nº 261/2004 y el Reglamento (CE) nº 1107/2006 (en lo sucesivo denominados «los Reglamentos») representan pasos positivos en términos de protección de los derechos de los pasajeros, existe la necesidad de una mayor seguridad jurídica, una mayor claridad en su interpretación y una aplicación más uniforme de los Reglamentos en toda la UE;

B. Considerando que, si bien el Reglamento (CE) nº 261/2004 establece sólidas salvaguardas para los pasajeros y ha funcionado de forma efectiva desde su introducción, la crisis de las cenizas volcánicas puso de manifiesto la necesidad de aclarar y revisar determinados aspectos del Reglamento por si se repitiesen estas circunstancias extraordinarias en el futuro;

C. Considerando que el derecho más importante de los pasajeros es el derecho a que los servicios se presten tal como están previstos, sobre la base del derecho fundamental a la

[1] DO C 24 de 28.1.2012, p. 125.

[2] Textos Aprobados, P7_TA(2011)0453.

libre circulación y de la obligación contractual que se deriva de la venta del billete; considerando que es fundamental proporcionar a los pasajeros información comprensible, precisa y oportuna sobre los derechos de los pasajeros, accesible a todos;

D. Considerando la necesidad de poner a disposición de los pasajeros sistemas eficaces de reclamación cuando el servicio no se ha prestado correctamente o si se ha violado cualquiera de los otros derechos garantizados a los pasajeros, en particular, teniendo en cuenta que el pasajero ya ha pagado el precio del billete antes de la prestación del servicio;

E. Considerando que el marco jurídico que protege los derechos de los pasajeros necesita garantizar un nivel mínimo de protección del consumidor capaz de resistir ante la evolución de las prácticas comerciales de las compañías aéreas;

F. Considerando que el desarrollo de los métodos de control de los pasajeros está conduciendo a un uso más extendido de métodos como los escáneres de personas y la elaboración de perfiles de comportamiento, lo que plantea nuevas cuestiones por lo que respecta a la protección de los pasajeros en materia de privacidad, no discriminación y salud pública;

G. Considerando que las personas con movilidad reducida (en lo sucesivo denominadas «PMR») y las personas con discapacidad deben estar informadas de sus derechos antes de sus vuelos y en formatos que sean accesibles para todos; considerando que el personal de los aeropuertos y de las compañías aéreas debe estar debidamente formado para prestar asistencia a las personas con discapacidad y a las PMR, para ayudar a asegurar un acceso sin barreras e igual al transporte aéreo de conformidad con los requisitos del diseño universal;

Marco general

1. Acoge con satisfacción el compromiso de la Comisión de analizar y revisar las normas vigentes sobre los derechos de los pasajeros aéreos con objeto de mejorar la situación de los pasajeros, especialmente en los casos de largo retraso o cancelación; considera que 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 deben ser los pilares de la recuperación de la confianza de los pasajeros;

2. Lamenta que los organismos de control independientes (en lo sucesivo denominados «OC») creados por los Estados miembros no siempre garanticen realmente los derechos de los pasajeros, lo que redunda en perjuicio de estos; insta por consiguiente a los Estados miembros, en particular en el ámbito de la tramitación de reclamaciones y sanciones, a organizar los métodos de trabajo de los organismos de control de tal forma que puedan garantizarse los derechos de los pasajeros en relación con la seguridad jurídica;

3. Insiste en que los pasajeros no solo tienen derechos, sino también obligaciones, mediante cuyo cumplimiento contribuyen, en beneficio propio y de los demás viajeros, a que reinen unas condiciones seguras antes del vuelo, durante el vuelo y a su término, y a que no se produzcan incidencias;

4. Destaca que es necesaria una tramitación uniforme de las reclamaciones en los Estados miembros para establecer la igualdad de condiciones y pide a la Comisión que garantice una interpretación y una aplicación uniformes de los Reglamentos y que desarrolle una mejor cooperación entre los OC, incluido el intercambio de mejores prácticas y de información, y que refuerce la coordinación de sus bases de datos;

5. Pide a la Comisión que formalice una red europea de OC, mediante la creación de un mandato claro y de normas de trabajo internas, a fin de mejorar la cooperación y de facilitar el proceso de adopción de decisiones pertinentes comunes;

6. Considera que existe la necesidad de una definición más precisa del papel de los OC, que estos deben de ser independientes de las compañías aéreas y de los aeropuertos sin conflictos de interés, que los OC debería poder actuar por iniciativa propia y que las sanciones nacionales aplicables a las compañías aéreas en caso de violación de las normas de la UE deben ser más eficaces; subraya la importancia de unas buenas estadísticas como base para evaluaciones minuciosas regulares del impacto de los derechos de los pasajeros en Europa, y considera por ello que los OC deben estar obligados a publicar, sobre una base anual, los pormenores de las reclamaciones que reciben, incluidas las relativas a las cláusulas abusivas, y de las sanciones que imponen a las compañías aéreas, y de obligar a las compañías aéreas y/o los aeropuertos a recopilar información sobre el número de retrasos y la duración de los mismos, tanto en lo que respecta a los pasajeros como a sus equipajes; opina que la Comisión debe analizar y publicar estas estadísticas;

7. Alienta a la Comisión a que colabore con los Estados miembros para detectar y corregir las deficiencias existentes en los organismos y los procedimientos nacionales de tramitación de reclamaciones y a que garantice una buena coordinación de la legislación relativa a los derechos de los pasajeros aéreos con las medidas de la UE previstas en materia de mecanismos alternativos de resolución de conflictos;

8. Opina que la presentación de informes regulares por parte de las compañías aéreas y los operadores a los OC sobre los datos pertinentes con respecto a la aplicación del Reglamento susceptibles de publicación incrementaría la eficiencia de los OC y favorecería la competencia;

9. Subraya el papel útil que desempeña el grupo consultivo de derechos de los pasajeros aéreos, en cuyo marco las partes interesadas pueden proporcionar información relativa a la revisión de los Reglamentos, y subraya la importancia de este grupo consultivo en el fomento de debates y de la cooperación entre los OC, las asociaciones de consumidores y las compañías aéreas, a fin de desarrollar y difundir las mejores prácticas sobre la aplicación de la legislación relativa a los derechos de los pasajeros aéreos, incluido el establecimiento de plazos razonables y precisos para el tratamiento de las quejas de los pasajeros;

10. Subraya que la información completa y detallada sobre los derechos de los pasajeros debe comunicarse, tanto por parte de las compañías aéreas como por parte de las agencias de viajes, en la lengua utilizada durante la reserva del billete, a lo largo de las etapas clave del viaje, desde el momento en el que el pasajero está pensando en comprar un billete, en un formato cuya lectura sea comprensible y accesible para todos; recomienda que esta información incluya datos fiables de contacto del departamento de atención al cliente de

la compañía aérea en cuestión, así como los del OC correspondiente del Estado miembro; celebra la iniciativa de la Comisión de establecer un sitio web centralizado sobre los derechos de los pasajeros aéreos accesible en todas las lenguas oficiales de la UE y en formatos accesibles a los viajeros con discapacidad y PMR;

11. Insta a la Comisión a que continúe la campaña informativa iniciada en 2010 destinada a que los pasajeros conozcan mejor sus derechos, y a que anime a las redes de consumidores a que contribuyan también en cooperación con los OC;

12. Pide a la Comisión que actualice todos los soportes en los que aparezcan los derechos de los usuarios de los transportes aéreos (sitio web de la Comisión, sitio web de la DG Movilidad y Transportes, documentos, folletos), teniendo en cuenta las últimas decisiones del Tribunal de Justicia de la Unión Europea;

13. Subraya que las compañías aéreas deben asegurar la presencia de personal de contacto o de un servicio que pueda proporcionar dicho personal en todos los aeropuertos en los que operan, capacitado para adoptar decisiones inmediatas en caso de perturbaciones, en particular, en lo que respecta a la asistencia, al reembolso o a cambios de ruta o de reserva, y a la pérdida o el retraso de equipajes, y al que poder presentar reclamaciones; insta a la Comisión a que proponga la obligatoriedad de que las compañías aéreas dispongan de un puesto de información central, especialmente de una página web, de un contacto telefónico de bajo precio y del correo electrónico, con vistas a asegurar una buena información al consumidor;

14. Opina que todas las compañías aéreas deben establecer un servicio de asistencia telefónica accesible y eficaz destinado a todos los pasajeros una vez realizada la reserva; dicha asistencia debe proporcionar información y propuestas alternativas en caso de imprevistos y su coste no debe exceder en ningún caso el de una llamada local;

15. Pide a la Comisión que examine medidas que ofrezcan protección a los pasajeros tanto a su llegada como a su salida, para garantizar que sean convenientemente compensados en caso de pérdida o de un retraso inaceptablemente prolongado del equipaje;

16. Subraya que incluso los pasajeros que conocen sus derechos pueden mostrarse reacios a tratar de obtener reparación debido a los engorrosos procedimientos de presentación de reclamaciones; considera necesario que los OC dispongan de los recursos precisos para mantener una presencia visible en los principales aeropuertos de la Unión a fin de ofrecer información básica y servicios de mediación;

17. Considera que las compañías aéreas deben ofrecer a todos los pasajeros la posibilidad de presentar una reclamación por escrito de manera inmediata, sencilla, accesible y sin coste adicional; pide a la Comisión que incluya, en la revisión del Reglamento (CE) nº 261/2004, el derecho de todo pasajero a presentar una reclamación por escrito en el aeropuerto mismo o en el avión, con copia a la compañía y al OC, además de la posibilidad de reclamar por otra vía electrónica; pide a la Comisión que establezca un formulario tipo traducido, a todas las lenguas de las Unión para reducir posibles problemas lingüísticos y unificar los procedimientos de las reclamaciones;

18. Opina que, para hacer valer sus derechos y poder presentar reclamaciones, los pasajeros

deben poder identificar en todo momento al personal de las compañías aéreas, agentes de vuelo, agentes de seguridad y personal aeroportuario;

19. Subraya que los pasajeros deben tener pleno acceso a la información sobre los datos que se dispone sobre ellos en el registro de los nombres de pasajeros (RNP) y que deben ser informados del uso que se da a dichos datos y con quién se comparten; considera asimismo que, con el fin de garantizar el derecho a la privacidad del pasajero, las compañías aéreas solo deben poder registrar en el RNP los datos de los pasajeros que resulten necesarios y proporcionados en el marco de la reserva del billete, y subraya que no se debe negar a los pasajeros el derecho al transporte, excepto si es la autoridad competente la que solicita la prohibición de embarque en casos justificados por motivos de seguridad pública y si la autoridad competente explica los motivos al pasajero y se lo confirma por escrito;

20. Subraya que si el pasajero ha embarcado ya y se le pide que abandone el avión sobre la base del registro de nombres de pasajeros, deberán ser las autoridades competentes y no los miembros de la tripulación quienes procedan a la evacuación.

21. Recuerda a los Estados miembros su obligación de controlar la situación financiera de las compañías aéreas y la posibilidad de suspender su licencia de explotación si sus recursos financieros son insuficientes; insta a la Comisión a que se asegure de que las autoridades nacionales cumplen estas obligaciones y a que garanticen que se podrá repatriar a los pasajeros que se queden en tierra en caso de insolvencia, quiebra, cese de operaciones o retirada de la licencia de explotación;

22. Pide a la Comisión que asegure la aplicación y el cumplimiento efectivos de la legislación existente relativa a la transparencia de los precios y a prácticas comerciales desleales, para garantizar que el precio anunciado constituye un reflejo justo del precio final, y que asegure que todos los costes operativos que no sean opcionales y todos los cargos inherentes a los gastos administrativos y al medio de pago estén incluidos en la tarifa y se indiquen/distribuyan acompañados de la información necesaria; pide a las compañías aéreas que, en relación con los diferentes medios de pago, en especial con el pago con tarjeta de crédito, cobren únicamente el coste real de sus servicios, tal y como dispone la nueva Directiva 2011/83/UE sobre derechos de los consumidores;

23. Destaca la gran proliferación de cláusulas abusivas en los contratos de transporte aéreo y un aumento de la jurisprudencia nacional que prohíbe determinados términos utilizados habitualmente por las líneas aéreas, por lo que insta a la Comisión a hacer frente a este problema específico incluyendo en una «lista negra» las cláusulas abusivas específicas utilizadas en el sector del transporte aéreo; destaca la necesidad de adoptar medidas para proteger a los pasajeros contra otras cláusulas contractuales abusivas aplicadas por las compañías aéreas, como las cuestiones contractuales relativas a la manipulación inadecuada, el retraso o los daños sufridos por el equipaje, a la transferibilidad de los billetes, las circunstancias de fuerza mayor, la reprogramación unilateral de los vuelos y la prohibición de utilizar la parte de ida de un billete de ida y vuelta, salvo que se basen en criterios muy limitados y objetivos de «incomparecencia»;

24. Subraya que la discriminación de precios entre los pasajeros basada en el país de

residencia debe examinarse con más detenimiento y que, en caso de que se constate, debe ser eliminada;

25. Pide a la Comisión que proponga medidas que permitan a los pasajeros corregir con facilidad y sin cargos detalles menores relativos a la reserva o cancelar una reserva en línea durante un periodo de dos horas una vez efectuada la reserva inicial;

26. Pide a la Comisión que proponga medidas que permitan armonizar la práctica comercial en lo que al equipaje de mano respecta con el objeto de proteger a los pasajeros de prácticas excesivamente restrictivas y permitir a estos llevar consigo a bordo una cantidad razonable de equipaje de mano, incluidas las compras realizadas en las tiendas de los aeropuertos;

27. Destaca el derecho de los pasajeros a un acceso fácil a información exacta y objetiva sobre el impacto medioambiental y la eficiencia energética de sus viajes, que debe ser claramente visible tanto en los sitios web de las compañías aéreas como en los propios billetes; pide a la Comisión y a las compañías aéreas que apoyen los trabajos en curso en este sentido, a condición de que los costes derivados de estas gestiones sean razonables;

28. Hace hincapié en que todos los pasajeros, incluidos los menores de dos años de edad, deben ser transportados en seguridad; pide a las compañías aéreas que garanticen el derecho a que los pasajeros con niños puedan embarcar fácilmente las sillitas, reconociendo que los niños pequeños que viajen con adultos puedan ser clasificados como PMR; pide a las compañías aéreas que ofrezcan tasas reducidas para niños, incluidos lo niños mayores de dos años de edad, como ya es el caso en otros medios de transporte; pide a la Comisión que garantice el derecho a embarcar en primer lugar a los pasajeros con niños y la posibilidad de utilizar las sillitas hasta la puerta del avión y recibirlas a la salida del mismo;

29. Considera que es necesario revisar la práctica generalizada de los operadores de transporte de pasajeros del ámbito de los aeropuertos que incumplen la obligación de facilitar asientos para niños, limitando en consecuencia las opciones de transporte de los padres;

30. Pide a la Comisión que examine las cuestiones relativas a la protección de los pasajeros asociadas a los nuevos métodos de control, como los escáneres de personas, los registros manuales y la elaboración de perfiles de los pasajeros; considera que las disposiciones vigentes en materia de derechos de los pasajeros y los organismos responsables de su ejecución podrían contribuir a reparar los problemas que surjan;

31. Pide que se garantice la coherencia entre la legislación relativa a los derechos de los pasajeros aéreos y las esperadas medidas de la UE sobre el recurso colectivo, a fin de garantizar el respeto de los derechos de los pasajeros de manera eficaz y de proceder contra las compañías que ignoran sistemáticamente esos derechos;

32. Propone la introducción de un premio europeo que se conceda cada año a la línea más considerada por el consumidor;

33. Sugiere que se siga investigando la posibilidad y la viabilidad de establecer un único instrumento legislativo que englobe el conjunto de las disposiciones y los principios de los

derechos de los consumidores en la aviación civil, con el fin de reducir la fragmentación y conciliar las incoherencias entre las diferentes áreas de derechos de los pasajeros;

34. Es consciente de la diversidad de los derechos de los pasajeros dependiendo del medio de transporte, ya sea marítimo, terrestre o aéreo; cree, sin embargo, que es necesario un enfoque holístico para integrar todos los derechos de los pasajeros, a saber, el derecho a la indemnización, al reembolso y a la información, en un marco legislativo consolidado global;

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 cancelación o gran retraso de los vuelos

35. Pide a la Comisión que, en una próxima revisión del Reglamento, adopte aclaraciones sobre el concepto de «circunstancias extraordinarias» y la definición de «cancelación» así como las normas que rigen la prestación de asistencia y el derecho a reparación e indemnización; opina que, cuando se realice una revisión de ese tipo, debería tomarse nota del nivel de protección de los pasajeros que establecen las sentencias del Tribunal Europeo de Justicia así como la interpretación que hace el Tribunal de «circunstancias extraordinarias»; considera que estas medidas son importantes, teniendo en cuenta los posibles desafíos para las normas de compensación, la variación en la ejecución nacional y las incidencias como la de la crisis de las cenizas volcánicas de 2010;

36. Pide a la Comisión que cree un sistema unificado, completo y detallado de apreciación del valor probatorio de las pruebas que presenten las compañías aéreas con el fin de demostrar la existencia de «circunstancias excepcionales»;

37. Pide a la Comisión que deje claro que, en el caso de que se retrase o se cancele un vuelo dentro de una rotación debido a una circunstancia extraordinaria, la línea aérea también se puede referir a esa circunstancia extraordinaria en relación con el primer vuelo subsiguiente dentro de la misma rotación;

38. Opina que es absolutamente necesario disponer de normas claras en cuanto al contenido, la accesibilidad, el momento y la exactitud de la información comunicada a los pasajeros aéreos, que deberá cubrir el motivo de cualquier retraso o cancelación, la duración prevista de las perturbaciones y el procedimiento en caso de sobrerreserva, así como las opciones de viaje alternativas disponibles para los pasajeros;

39. Subraya que la próxima revisión del Reglamento debe igualmente determinar qué organismo es responsable de informar en tiempo útil a un pasajero de un viaje organizado de cualquier alteración del servicio, dado que el contrato se concluye entre el pasajero y una agencia de viajes y no directamente con una compañía aérea;

40. Señala que la triple opción que tiene el pasajero de escoger entre el reembolso, el cambio de ruta o el cambio de reserva en caso de perturbación del viaje constituye un derecho fundamental y que esta opción debe ofrecerse de inmediato a todos los pasajeros que no hayan podido embarcar;

41. Pide a la Comisión que apoye las medidas que aseguren una utilización mejor y más

eficiente de modos de transporte alternativos, en particular, en caso de circunstancias extraordinarias;

42. Opina que los pasajeros cuyo equipaje se haya perdido o llegue con retraso deben ser informados sobre sus derechos en virtud del Convenio de Montreal y el Reglamento (CE) nº 889/2002, y que se necesitan acciones informativas o legislativas a escala europea, con el fin de que el público entienda mejor los derechos de los pasajeros y los procedimientos de reclamación en relación con la pérdida y el retraso de equipaje; opina que, en caso de que el retraso del equipaje supere las seis horas, deberá ofrecerse al pasajero una compensación proporcional a sus necesidades con objeto de que pueda atender a las mismas mientras espera la llegada de su equipaje; subraya que, en la revisión de la Directiva 96/67/CE relativa al acceso al mercado de asistencia en tierra en los aeropuertos de la Comunidad, deberá abordarse la cuestión de la calidad general de los servicios de manipulación del equipaje;

43. Opina que, en caso de pérdida, retraso o deterioro del equipaje, las compañías aéreas deben en un primer momento indemnizar a los pasajeros con quienes han concluido un contrato, pero que, posteriormente, las compañías deben tener derecho a recurrir contra los aeropuertos o los prestadores de servicios si no son responsables de los daños causados por el pasajero;

44. Pide a la Comisión que proponga un plazo máximo de dos meses para el sector y de dos meses para los OC para tramitar las reclamaciones de los pasajeros; opina que debe enviarse a los pasajeros un acuse de recibo de las reclamaciones en un plazo máximo de 48 horas; considera que los pasajeros que realicen su reserva electrónica, por ejemplo a través de Internet, también deben tener derecho a ponerse en contacto gratuitamente con su compañía aérea utilizando el mismo medio, mediante una dirección claramente indicada para ello, de forma que el cliente pueda contactar de forma rápida y sencilla con el personal competente de la compañía aérea para resolver cualquier problema; opina, además, que se deben activar una línea telefónica y un servicio web a través de los cuales los pasajeros puedan obtener información sobre el estado de sus propias reclamaciones;

45. Opina que, con vistas a establecer la plena responsabilidad de los pasajeros, debería estudiarse y establecerse una coordinación y una cooperación reforzadas entre los diferentes actores, como las compañías aéreas, los aeropuertos y otos proveedores de servicios asociados, en particular, en caso de «circunstancias extraordinarias»;

46. Insta a que los costes económicos adicionales en que incurran las compañías aéreas en el marco del Reglamento no recaigan en los pasajeros mediante la aplicación de tarifas más altas;

47. Observa que las recientes decisiones del Tribunal Europeo de Justicia sobre el derecho del pasajero a una indemnización en caso de retraso confirman la necesidad de medidas que garanticen la igualdad de trato y una compensación adecuada en caso de grandes retrasos, independientemente del motivo de tales retrasos, a fin de tener plenamente en cuenta los daños sufridos por un pasajero; insta por consiguiente a la Comisión a que proponga medidas al efecto, sin anular el derecho a ser transferido al siguiente vuelo disponible;

48. Subraya que dar a un retraso prolongado un trato idéntico al de la cancelación de un vuelo

incita a las compañías aéreas a cancelar vuelos retrasados que, en determinadas circunstancias, todavía podrían haberse efectuado;

49. Opina que, sin perjuicio de las obligaciones de las compañías aéreas en virtud del Reglamento (CE) nº 261/2004 y para garantizar los derechos de los pasajeros, el Reglamento debe aclarar las disposiciones relativas a los casos en que se permite a los pasajeros que se encarguen ellos mismos de comprar bebidas, reservar habitaciones de hotel o de encontrar vuelos alternativos y que posteriormente reclamen el reembolso de gastos razonables a la compañía aérea; considera, al mismo tiempo, que el Reglamento debería igualmente incluir mecanismos de protección frente a abusos por parte de los pasajeros;

Reglamento (CE) nº 1107/2006 sobre los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida en el transporte aéreo

50. Subraya que los pasajeros con discapacidad deben disponer de iguales oportunidades de transporte aéreo y acceso sin restricciones a los servicios;

51. Hace hincapié en la necesidad de proporcionar protección especial a los grupos de consumidores vulnerables, especialmente a las PMR y a las personas con discapacidad; señala que estos grupos vulnerables necesitan garantías adicionales en el ejercicio de sus derechos como pasajeros, y pide a la Comisión, a los Estados miembros y a los transportistas aéreos que respeten esos derechos;

52. Pide a la Comisión y a los Estados miembros que faciliten el acceso sin barreras a los servicios de transporte aéreo a las PMR y a las personas con discapacidad; destaca en este sentido que debe facilitarse el derecho a utilizar equipos de movilidad así como a ir acompañado de un perro guía o un perro de ayuda reconocido; pide a la Comisión que presente propuestas legislativas que incluyan la accesibilidad física a los aeropuertos, con el fin de asegurar que los obstáculos infraestructurales no impidan a las personas con discapacidad y a las PMR beneficiarse de la igualdad de oportunidades para viajar;

53. Pide a la Comisión que elabore directrices sobre la interpretación del Reglamento (CE) n° 1107/2006, en particular sobre las disposiciones relativas a la seguridad y a los acompañantes;

54. Insta a la Comisión a aplicar un plan de acción en toda la UE que cubra todas las medidas que deben aplicar las autoridades nacionales, y le pide que coopere con los OC y las organizaciones representativas pertinentes a fin de mejorar la aplicación del Reglamento;

55. Comparte la opinión de la Comisión de que la actual definición de PMR no debe ser restringida;

56. Subraya que los formatos de información y el proceso de efectuar reservas, así como los procedimientos de reclamación, deben ser plenamente accesibles, que las PMR y las personas con discapacidad deben poder comunicar sus necesidades de asistencia en el momento de efectuar la reserva y que debe enviarse al pasajero una confirmación de la notificación de asistencia; subraya la necesidad de reconocer a los bebés o niños pequeños

como personas con movilidad reducida por motivos de edad;

57. Subraya que, si bien la seguridad a bordo es una importante cuestión de interés público, una compañía aérea no puede denegar el embarque a una PMR o a una persona con discapacidad por el hecho de no ir acompañada; subraya que la compañía no puede exigir la presencia sistemática de un acompañante;

58. Subraya que la formación del personal de cabina y del personal de las compañías aéreas, del aeropuerto y de los OC desempeña un importante papel y debe cubrir de forma adecuada las diferentes necesidades individuales de las PMR y de las personas con discapacidad, en particular, en relación con el embarque y el desembarque y el manejo de los equipos de asistencia; destaca que la formación debe ofrecerse en cooperación con las organizaciones que representan a las personas con discapacidad y a las PMR;

59. Pide a la Comisión que presente una propuesta asegurando que las PMR y las personas con discapacidad tengan en todo momento el derecho a utilizar gratuitamente respiradores de emergencia homologados en el avión; considera que debe elaborarse una lista de los equipos de oxígeno médico aprobados en colaboración con el sector y las organizaciones que representan a las personas con discapacidad y las PMR, teniendo debidamente en cuenta los requisitos de seguridad;

60. Opina que es necesario establecer normas mínimas para los equipos de asistencia a las PMR y su utilización en todos los aeropuertos de la UE para asegurar un enfoque armonizado de asistencia en tierra y la prestación de servicios de calidad a los pasajeros de movilidad reducida en Europa;

61. Considera que es necesario establecer normas mínimas sobre la información en formatos accesibles para las PMR y las personas con discapacidad en todos los aeropuertos de la Unión Europea, sobre todo, por cuanto atañe a las situaciones de emergencia; pide a la Comisión que tenga en cuenta las nuevas tecnologías disponibles actualmente, como los servicios de lenguaje de signos en vídeo y los servicios de texto;

62. Pide la eliminación de las prácticas abusivas y/o discriminatorias de algunas compañías aéreas que obligan a las PMR a firmar, antes de embarcar, un documento por el que se exime de responsabilidad a la compañía aérea en caso de deterioro de sus equipos de movilidad;

63. Pide a la Comisión que haga todo cuanto esté en su mano con miras a la posible modificación del Convenio de Montreal para garantizar que los equipos de movilidad utilizados por las PMR sean compensados en su totalidad, puesto que esos equipos son importantes para su integridad, su dignidad y su independencia y, por consiguiente, no pueden compararse con el equipaje, y considera que el pasajero debe tener derecho, en la medida de lo posible, a utilizar su propia silla de ruedas hasta la puerta del avión y recibirla a la salida del avión a su llegada; insiste, entre tanto, en que las PRM deben ser informadas de su derecho a reclamar una compensación por daños en su equipo de movilidad y de su derecho a realizar una declaración especial del valor de acuerdo con el Convenio de Montreal;

64. Insiste en que una compañía aérea «de servicio integral» que ofrece comidas preparadas a

los pasajeros durante el vuelo no debe discriminar a quienes necesitan comidas especiales como consecuencia de enfermedades preexistentes (por ejemplo, celíacos, diabéticos, etc.) y que estas comidas especiales se deben proporcionar sin ningún coste adicional para el pasajero en todos los viajes;

°
° °

65. Encarga a su Presidente que transmita la presente Resolución al Consejo y a la Comisión.

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

El presente informe se propone abordar la reciente Comunicación de la Comisión «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» (COM(2011)0174) y el informe de la Comisión sobre «el funcionamiento y los efectos del 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» (COM(2011)0166).

Además, teniendo en cuenta que los derechos de los pasajeros se tratan en diferentes actos legislativos de la UE, este proyecto de informe también tiene en cuenta el contexto más amplio de los derechos de los pasajeros a escala europea.

Este proyecto de informe identifica la necesidad de una mayor certidumbre, de una mayor claridad interpretativa y de una aplicación uniforme de los Reglamentos en toda la UE. Existe igualmente la necesidad de que las sentencias del Tribunal de Justicia europeo se incorporen en la próxima revisión del Reglamento (CE) nº 261/2004. Por ultimo, es el deseo del ponente aumentar la responsabilidad y la transparencia, clarificar y reforzar los derechos existentes y asegurarse de que los consumidores están bien informados de ellos.

El presente informe es oportuno, ya que la Comisión tiene previsto proceder a una revisión del Reglamento (CE) nº 261/2004 el año que viene. Este ponente espera igualmente que contribuya a futuras revisiones de otros actos legislativos, como la Directiva relativa a los viajes combinados, entre otros. A continuación se destacan los puntos clave del proyecto de informe.

Marco general

Para que los pasajeros puedan ejercer sus derechos es esencial que tengan conocimiento de ellos. Por ese motivo, la información detallada sobre los derechos de los pasajeros debe comunicarse de forma sencilla, apropiada y comprensible a lo largo de las etapas clave del viaje, desde el momento en el que el pasajero está pensando en comprar un billete.

Para ayudar a garantizar el respeto de los derechos de los pasajeros, se propone la presencia en los aeropuertos de personal de contacto que puedan tomar decisiones inmediatas relativas a la prestación de asistencia, al reembolso, al cambio de ruta y a otras cuestiones que puedan surgir en caso de contratiempo en los vuelos.

Los organismos de control (OC) eficientes, transparentes e independientes son esenciales para tratar las reclamaciones de los pasajeros, resolver disputas entre estos y las compañías aéreas y, en casos extremos, imponer sanciones si fuera necesario. El presente informe propone la formalización de una red europea de OC, coordinada por la Comisión y que los OC publiquen información sobre las reclamaciones que reciben.

Otros elementos de este proyecto de informe incluyen la necesidad de que los pasajeros estén

totalmente cubiertos en caso de quiebra o insolvencia de las compañías aéreas y la aplicación efectiva de la legislación existente sobre la transparencia de los precios, de modo que los precios anunciados en los sitios web de la compañía sea sean un reflejo justo de los precios finales. Los pasajeros deben tener también el derecho a acceder a la información que las compañías aéreas disponen sobre ellos en el registro de los nombres de los pasajeros (RNP), derecho que debe consagrarse en la legislación.

El ponente considera igualmente que los pasajeros deben gozar del derecho a modificar los pormenores de su billete en caso de error, sin por ello tener que pagar un importe adicional (en la actualidad, las compañías aéreas cobran cifras exorbitantes en estos casos). Este ejemplo destaca la proliferación generalizada de cláusulas abusivas en los contratos de las compañías aéreas, cuestión que requiere solución.

Uno de los derechos más básicos de los pasajeros es el derecho a un viaje seguro. El ponente opina, por lo tanto, que es esencial que todos los pasajeros, incluidos los menores de dos años, dispongan de un asiento seguro en el avión. Por ultimo, los pasajeros deben tener derecho a información sobre el impacto medioambiental de su medio de viajar. Por ello, se pide a la Comisión y a las compañías aéreas que apoyen los trabajos en curso que permitirán comparaciones objetivas y exactas entre las huellas medioambientales de los diferentes vuelos, así como entre el transporte aéreo y otros medios de transporte.

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

La claridad interpretativa es fundamental y por ello el ponente pide a la Comisión que incorpore, en la próxima revisión del Reglamento /CE) nº 261/2004, las interpretaciones del Tribunal de Justicia europeo de las diversas definiciones y términos, incluido el concepto de «circunstancias extraordinarias» y las normas en materia de compensación.

En caso de contratiempo en los vuelos, los pasajeros deben estar informados oportunamente de las razones del retraso o de la cancelación, de la duración prevista del retraso y de las opciones alternativas para viajar, incluidos otros medios de transporte, siempre que sea factible. Debe destacarse igualmente la triple opción de los pasajeros entre el reembolso, el cambio de ruta o de la reserva, como derecho fundamental.

Además, los pasajeros cuyo equipaje se haya extraviado o llegue con retraso deben tener derechos equivalentes a los pasajeros que sufren ellos mismos el retraso. Para permitir a las compañías aéreas el apoyo a los grupos de pasajeros más vulnerables y con vistas a reducir el número de pasajeros que se desplazan al aeropuerto en busca de asistencia, los pasajeros deben poder comprar bebidas, reservar habitaciones de hotel o encontrar vuelos alternativos y reclamar posteriormente a la compañía aérea el reembolso razonable de los gastos.

Por ultimo, la Comisión debe revisar los niveles, los criterios y los mecanismos de compensación a condición de que no se reduzcan los actuales niveles.

Reglamento (CE) nº 1107/2006 sobre los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida en el transporte aéreo

El acceso sin barreras y la igualdad de oportunidades para las PMR y las personas con discapacidad es un derecho fundamental. La falta de formación del personal y la infraestructura física de aeropuertos y aviones son obstáculos que requieren una solución urgente. Es igualmente importante que las PMR y las personas con discapacidad puedan ir acompañadas a bordo de los aviones de perros guía o de ayuda reconocidos, si fuera necesario, y que tengan garantizado también el acceso gratuito a oxígeno para fines medicinales.

Cualquier daño provocado al equipo de movilidad de una PMR deberá compensarse en su totalidad puesto que dicho equipo forma parte de su integridad, su dignidad y su independencia. Por ultimo, las PMR y las personas con discapacidad deben tener pleno acceso a la información y en formatos que correspondan a sus necesidades.

12.1.2012

OPINIÓN DE LA COMISIÓN DE MERCADO INTERIOR Y PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR

para la Comisión de Transportes y Turismo

sobre el funcionamiento y la aplicación de los derechos adquiridos de los usuarios de los transportes aéreos
búsqueda de soluciones para un antiguo problema (2011/2150(INI))

Ponente: Antonyia Parvanova

SUGERENCIAS

La Comisión de Mercado Interior y Protección del Consumidor pide a la Comisión de Transportes y Turismo, competente para el fondo, que incorpore las siguientes sugerencias en la propuesta de resolución que apruebe:

1. Acoge con satisfacción el compromiso de la Comisión de analizar y revisar el Reglamento vigente sobre los derechos de los pasajeros aéreos con objeto de mejorar la situación de los pasajeros, especialmente en los casos de largo retraso o cancelación; considera que 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 el proporcionar a los pasajeros información exacta sobre sus derechos deben ser los pilares de la recuperación de la confianza de los pasajeros;

2. Subraya la importancia de la aplicación uniforme y el cumplimiento en los Estados miembros del Reglamento (CE) n° 261/2004 y el Reglamento (CE) n° 1107/2006, relativos a los derechos a los pasajeros del transporte aéreo, incluida la aplicación de sanciones efectivas, disuasorias y proporcionadas con el fin de crear unas normas equitativas y poderosos incentivos económicos para que las compañías aéreas, así como los demás actores involucrados, cumplan con las disposiciones;

3. Destaca la importancia de abordar las deficiencias existentes en relación con la aplicación y el cumplimiento por los Estados miembros del Reglamento (CE) n° 261/2004 y del Reglamento (CE) n° 1107/2006, relativos a los derechos de los pasajeros aéreos, que contribuyen a la incertidumbre jurídica y suponen un obstáculo para la protección eficaz de los consumidores;

4. Señala que rara vez se aplican medidas coercitivas y que estas varían ampliamente entre

los Estados miembros, por lo que insta a la Comisión a trabajar en cooperación con las autoridades y los organismos nacionales responsables del cumplimiento (en adelante denominados «ONC») y a estudiar la conveniencia de crear una red basada en la red Solvit o una unidad central de la UE, a fin de promover una aplicación uniforme los derechos de los pasajeros del transporte aéreo y sancionar y controlar las infracciones de los Estados miembros que no apliquen la presente legislación;

5. Pide a la Comisión, teniendo en cuenta que la falta de información a los pasajeros es un gran obstáculo para la aplicación efectiva del Reglamento (CE) n° 261/2004 y el Reglamento (CE) n° 1107/2006, que aclare la obligación de informar a los pasajeros prevista en ambos Reglamentos, a fin de garantizar que todos los pasajeros, en particular los que se encuentran en condiciones más vulnerables, reciban información oportuna, completa y exacta sobre sus derechos y sobre los procedimientos que han de seguir para obtener ayuda en caso de grandes retrasos o de cancelaciones, incluyendo el derecho a elegir entre el reembolso del precio del billete, el cambio de ruta o el cambio de reserva, así como sobre los procedimientos y los puntos de contacto en caso de insatisfacción o de solicitud de indemnización; considera que dicha información debe proporcionarse de forma completa y ser fácilmente accesible para el consumidor a lo largo de las etapas clave del viaje, es decir, en el momento de la reserva, la facturación y el embarque, y que debe estar impresa en el billete;

6. Observa que el proceso de una posible revisión del Reglamento (CE) n° 261/2004 y el Reglamento (CE) n° 1107/2006 requerirá tiempo para completarse; por lo que pide a la Comisión que estudie la introducción de medidas complementarias provisionales para mejorar la aplicación y el cumplimiento del presente Reglamento; considera que estas medidas pueden incluir el mantenimiento actualizado y la publicación en el sitio Internet de la CE de los documentos informativos sobre los derechos de los pasajeros aéreos, así como la promoción de los debates y la colaboración entre los Estados miembros, los ONC, las organizaciones de consumidores y las compañías aéreas, a fin de difundir las mejores prácticas y establecer un acuerdo sobre las partes controvertidas de la legislación;

7. Pide a la Comisión que organice campañas de información y establezca una plataforma de información multilingüe en la que los pasajeros puedan tener acceso a información sobre los derechos y los procedimientos, incluidos formularios oficiales para las reclamaciones y puntos de contacto, y señala que los esfuerzos para dar a conocer los derechos de los pasajeros se podrían extender y compartir con otros actores de la cadena mediante la cooperación entre las autoridades nacionales, las organizaciones de consumidores, los ONC, los aeropuertos, las compañías aéreas, los agentes y los operadores turísticos;

8. Subraya que las compañías aéreas deben asegurar la presencia de, al menos, un representante o un mostrador de reclamaciones en todos los aeropuertos en los que operan que puedan tomar decisiones inmediatas en caso de imprevistos, en particular, por lo que respecta a la asistencia, el reembolso, o el cambio de ruta o de reserva;

9. Señala la necesidad de revisar los mencionados Reglamentos para incluir la jurisprudencia reciente[1], tras evaluar las posibles consecuencias y beneficios para los pasajeros, con el fin

[1] Véanse, por ejemplo, los asuntos acumulados C-402/07 y C-432/07, Sturgeon.

de aclarar los derechos de los pasajeros aéreos y reforzar las medidas de ejecución;

10. Considera que se deben definir con claridad los términos más recurrentes que sirven para establecer la responsabilidad del transportista y/o los derechos pertinentes de los pasajeros, en particular los términos «vuelo», «ruta alternativa», «conexión», «desviación», «cancelación», «gran retraso», «horario», «destino final», «asistencia y atención» y «derecho a indemnización»; destaca la necesidad de una definición clara y de orientaciones de la Comisión sobre lo que cubre el término «circunstancias extraordinarias», que debe indicarse claramente en cualquier futura modificación del Reglamento (CE) n° 261/2004, a fin de evitar que las líneas aéreas hagan interpretaciones injustificadas sobre las circunstancias que llevaron a cancelaciones o retrasos; invita a la Comisión a reconsiderar la responsabilidad ilimitada de las compañías aéreas en relación con el derecho a la atención bajo circunstancias extraordinarias que escapan al control del transportista;

11. Pide a la Comisión que aclare que, en el caso de que se retrase o se cancele un vuelo dentro de una rotación debido a una circunstancia extraordinaria, la línea aérea también se puede referir a esa circunstancia extraordinaria para el primer vuelo subsiguiente dentro de la misma rotación;

12. Destaca el derecho de los pasajeros a tener acceso fácil a una información exacta y objetiva sobre el impacto medioambiental y la eficiencia energética de sus viajes, que debe ser claramente visible tanto en los sitios Internet de las compañías aéreas como en los propios billetes; pide a la Comisión y a las compañías aéreas que apoyen los trabajos en curso en este sentido;

13. Aprecia la diversidad de los derechos de los pasajeros dependiendo de los diferentes medios de transporte, como el transporte ferroviario, aéreo, marítimo y terrestre, entre otros; cree, sin embargo, que es necesario un enfoque holístico para integrar todos los derechos de los pasajeros, a saber, el derecho a la indemnización, al reembolso y a la información, entre otros, en un marco legislativo consolidado global;

14. Observa que las recientes decisiones del Tribunal Europeo de Justicia sobre el derecho del pasajero a una indemnización en caso de retraso confirman la necesidad de medidas que garanticen la igualdad de trato y una compensación adecuada en caso de grandes retrasos, independientemente del motivo de tales retrasos, a fin de tener plenamente en cuenta los daños sufridos; insta por consiguiente a la Comisión a que proponga medidas al efecto, sin anular el derecho a ser transferido al siguiente vuelo disponible;

15. Sugiere que se podría seguir investigando la posibilidad y la viabilidad de establecer un único instrumento legislativo que comprenda el conjunto de las disposiciones y los principios de los derechos de los consumidores en la aviación civil, con el fin de reducir la fragmentación y conciliar las incoherencias entre las diferentes áreas de derechos de los pasajeros;

16. Observa que las actuales prácticas comerciales (como el cobro de tasas de facturación, tasas por prioridad de embarque, tasas excesivas por pago con tarjeta de crédito, especialmente cuando se compra más de un billete, tasas de equipaje, tasas por cumplimiento de la legislación comunitaria o el bloqueo en la cuenta bancaria del pasajero

de un importe equivalente al doble del precio del billete durante un periodo de tiempo determinado) dan lugar a diferencias sustanciales entre el precio anunciado en la publicidad y el precio final, induciendo así a error a los consumidores en cuanto a los elementos de la tarifa aérea final, y, por consiguiente, subraya la necesidad de garantizar la transparencia de los precios, como prevén las disposiciones relativas a los servicios de transporte de pasajeros incluidas en la recientemente adoptada Directiva sobre derechos de los consumidores, que establece que antes de que el consumidor esté vinculado por un contrato u oferta alguna, el comerciante deberá facilitar al consumidor el precio total, incluidas las tasas; insiste en que el precio anunciado debe reflejar correctamente el precio final, e insta a la Comisión a que refuerce el control de las tarifas aéreas anunciadas y de las tarifas finales, en particular en los sitios Internet de las compañías aéreas;

17. Destaca la gran proliferación de cláusulas abusivas en los contratos de transporte aéreo y un aumento de la jurisprudencia nacional que prohíbe determinados términos utilizados habitualmente por las líneas aéreas, por lo que insta a la Comisión a hacer frente a este problema específico incluyendo en una «lista negra» los términos abusivos específicos utilizados en el sector del transporte aéreo; destaca la necesidad de adoptar medidas para proteger a los pasajeros contra otras cláusulas contractuales abusivas aplicadas por las compañías aéreas, como las cuestiones contractuales relativas a la manipulación inadecuada, el retraso o los daños sufridos por el equipaje, a la transferibilidad de los billetes, las circunstancias de fuerza mayor, la reprogramación unilateral de los vuelos y la prohibición de utilizar la parte de ida de un billete de ida y vuelta, salvo que se basen en criterios muy limitados y objetivos de «incomparecencia»; considera que se deben también adoptar medidas para proteger a los pasajeros de las políticas relativas a las diferentes restricciones sobre el equipaje de mano y las compras a bordo, por los que los pasajeros no deben pagar tasas adicionales; opina que se debe garantizar que los pasajeros disfruten de restricciones uniformes en cuanto al tamaño y el peso del equipaje de mano;

18. Destaca la necesidad de garantizar la coherencia entre las diferentes legislaciones sobre los derechos de los pasajeros y en particular entre la protección jurídica de los adquirentes de un viaje combinado y la falta de una protección similar de los pasajeros que hayan adquirido únicamente el vuelo, siguiendo así las tendencias del mercado de viajes que hacen que sean cada vez más los consumidores que organizan su propio viaje y evitando toda discriminación de los pasajeros basada en el tipo de billete adquirido o la competencia desleal entre los distintos proveedores de servicios (compañías aéreas, agencias de viajes u operadores turísticos); insta a la Comisión en particular a que proponga medidas vinculantes, incluida la obligación de que las compañías aéreas proporcionen una garantía final que cubra las responsabilidades de estas para con los pasajeros, garantizando que los pasajeros que adquieran solo vuelos disfruten, en caso de insolvencia, quiebra o retirada de la licencia de explotación de la línea aérea, de una protección tan eficaz como la que tienen quienes compran viajes combinados;

19. Pide a la Comisión que elabore directrices sobre la interpretación del Reglamento (CE) n° 1107/2006 sobre los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida en el transporte aéreo, en particular sobre las disposiciones relativas a la seguridad y a los acompañantes;

20. Comparte la opinión de la Comisión de que la actual definición de «pasajero con

movilidad reducida» (PMR) o de «pasajero con discapacidad» no debe ser restringida, ya que ello socavará el objetivo de la definición actual de proporcionar una amplia asistencia a los grupos pertinentes que requieran asistencia especial; sugiere que se examine si las personas mayores que no tienen movilidad reducida, las mujeres embarazadas y los niños no acompañados, en la medida en que su edad limita su capacidad para utilizar el transporte público de forma autónoma, deben ser incluidos en la definición posiblemente bajo el término «pasajeros con necesidades especiales»;

21 Subraya que los pasajeros con movilidad reducida o con discapacidad deben disponer de iguales oportunidades de transporte aéreo y acceso sin restricciones a los servicios;

22. Hace hincapié en la necesidad de proporcionar protección especial a los grupos de consumidores vulnerables, especialmente las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida; señala que estos grupos vulnerables necesitan garantías adicionales en el ejercicio de sus derechos como pasajeros, y pide a la Comisión, a los Estados miembros y a los transportistas aéreos que respeten esos derechos;

23. Pide a la Comisión que adopte medidas vinculantes para que las aerolíneas y los aeropuertos armonicen sus políticas, especialmente en lo que respecta a los procedimientos de reserva y de solicitud de asistencia y las políticas de control de seguridad, y proporcionen mejor información sobre estas cuestiones desde el momento de la reserva hasta que los pasajeros con movilidad reducida (en adelante denominados PMR), y eventualmente los pasajeros con necesidades especiales, salgan del aeropuerto de destino, a fin de garantizar la igualdad de oportunidades de viaje y la no discriminación y permitir que los PMR sepan qué pueden esperar de las distintas compañías aéreas y los distintos aeropuertos;

24. Destaca que la formación del personal de la compañía aérea y del aeropuerto desempeña un papel esencial a la hora de garantizar la aplicación efectiva de todas las partes del Reglamento (CE) n° 1107/2006 y es el medio más rentable para garantizar la no discriminación; subraya por consiguiente que la formación adecuada del personal de los aeropuertos y el personal de a bordo de las aeronaves se debe facilitar en estrecha colaboración con las organizaciones representativas de las personas con movilidad reducida;

25. Hace hincapié en que es necesario asegurar que los equipos de movilidad no se consideren ni se traten como equipaje ordinario, sino como una herramienta indispensable para la independencia, que es insustituible para el pasajero, por lo que se insiste en que los equipos de movilidad deben ser manejados con cuidado por personal capacitado conforme a procedimientos estrictos y armonizados para el embarque y el desembarque, que permitan a los pasajeros utilizar el equipo el mayor tiempo posible;

26. Considera que es esencial asegurar que a las personas que necesitan oxígeno médico durante el viaje, los pasajeros obesos y los pasajeros que deben viajar con un asistente no se les obligue a pagar tasas adicionales ni se les deniegue el embarque, salvo por estrictas razones de seguridad;

27. Alienta a la Comisión a que colabore con los Estados miembros para determinar y superar las deficiencias existentes en los organismos y los procedimientos nacionales de

tramitación de reclamaciones y a que garantice que la legislación relativa a los derechos de los pasajeros aéreos se coordina adecuadamente con las medidas de la UE previstas en materia de mecanismos alternativos de resolución de diferencias;

28. Hace hincapié en que los consumidores deben tener más posibilidades de reclamar sus derechos; pide a la Comisión que proponga medidas para establecer procedimientos de tramitación de reclamaciones accesibles e independientes y medios de reparación que aseguren la protección efectiva de los derechos de los pasajeros y garanticen que estos reciban la compensación a la que tienen derecho de manera oportuna y eficiente; pide que las OE nacionales o una nueva OE de la UE asistan a los consumidores en sus reclamaciones, sobre todo transfronterizas; destaca la necesidad de establecer plazos para responder a las reclamaciones de los pasajeros, tal como que se prevé en otros reglamentos sobre los derechos de los pasajeros, y de considerar la conveniencia de hacer vinculantes las decisiones de los ONC con el fin de garantizar que son reconocidas por los tribunales y respetadas por las compañías aéreas y otros actores involucrados; pide a los Estados miembros que asignen suficientes recursos a los organismos nacionales responsables del cumplimiento de las normas y confieran a los mismos facultades sancionadoras proporcionadas;

29. Pide que se garantice una adecuada coherencia entre la legislación sobre los derechos de los pasajeros aéreos y las medidas de la UE que se esperan sobre el recurso colectivo, a fin de garantizar los derechos de los pasajeros de manera eficiente y enfrentarse a las compañías que ignoran sistemáticamente esos derechos;

30. Propone la introducción de un premio europeo para la línea aérea más considerada con el consumidor, que se otorgue cada año a la compañía que tenga el mejor historial en cuanto al trato de los consumidores.

RESULTADO DE LA VOTACIÓN FINAL EN COMISIÓN

Fecha de aprobación	9.1.2012
Resultado de la votación final	+: 29 –: 0 0: 0
Miembros presentes en la votación final	Adam Bielan, Lara Comi, Jürgen Creutzmann, Cornelis de Jong, Christian Engström, Vicente Miguel Garcés Ramón, Małgorzata Handzlik, Sandra Kalniete, Kurt Lechner, Hans-Peter Mayer, Robert Rochefort, Heide Rühle, Christel Schaldemose, Andreas Schwab, Laurence J.A.J. Stassen, Róża Gräfin von Thun und Hohenstein, Bernadette Vergnaud
Suplente(s) presente(s) en la votación final	Simon Busuttil, Ashley Fox, Marielle Gallo, Constance Le Grip, Morten Løkkegaard, Antonyia Parvanova, Sylvana Rapti, Olga Sehnalová, Marc Tarabella, Rafał Trzaskowski, Wim van de Camp, Anja Weisgerber

RESULTADO DE LA VOTACIÓN FINAL EN COMISIÓN

Fecha de aprobación	27.2.2012
Resultado de la votación final	+: 41 –: 1 0: 4
Miembros presentes en la votación final	Magdi Cristiano Allam, Inés Ayala Sender, Georges Bach, Izaskun Bilbao Barandica, Philip Bradbourn, Antonio Cancian, Michael Cramer, Joseph Cuschieri, Christine De Veyrac, Saïd El Khadraoui, Ismail Ertug, Carlo Fidanza, Knut Fleckenstein, Jacqueline Foster, Mathieu Grosch, Jim Higgins, Juozas Imbrasas, Dieter-Lebrecht Koch, Jaromír Kohlíček, Georgios Koumoutsakos, Werner Kuhn, Bogusław Liberadzki, Eva Lichtenberger, Gesine Meissner, Mike Nattrass, Hubert Pirker, David-Maria Sassoli, Vilja Savisaar-Toomast, Olga Sehnalová, Debora Serracchiani, Brian Simpson, Laurence J.A.J. Stassen, Keith Taylor, Silvia-Adriana Ţicău, Giommaria Uggias, Thomas Ulmer, Peter van Dalen, Dominique Vlasto, Artur Zasada, Roberts Zīle
Suplente(s) presente(s) en la votación final	Spyros Danellis, Rosa Estaràs Ferragut, Nathalie Griesbeck, Ádám Kósa, Dominique Riquet, Alfreds Rubiks