

Resumen de los derechos de los viajeros de autobús y autocar¹

El Reglamento (UE) n° 181/2011 (en lo sucesivo, «el Reglamento») es aplicable desde el 1 de marzo de 2013.

Establece un conjunto de derechos mínimos para los viajeros de los servicios de autobús y autocar en la Unión Europea.

En principio, el Reglamento se aplica a los «servicios regulares» (en otras palabras, los servicios prestados con una frecuencia y un itinerario determinados, recogiendo y depositando viajeros en paradas previamente fijadas) para viajeros de categoría indeterminada cuyo punto de embarque o desembarque esté situado en el territorio de un Estado miembro².

Los derechos fundamentales siguientes se aplicarán a todos los servicios regulares, con independencia de la distancia del servicio:

- condiciones de transporte no discriminatorias,
- acceso al transporte a las personas con discapacidad y a las personas con movilidad reducida sin costes adicionales y compensación financiera por la pérdida o deterioro de su equipo de movilidad,
- normas mínimas en materia de información sobre el viaje a todos los pasajeros antes y durante su viaje así como información de carácter general sobre sus derechos,
- creación, por parte de los transportistas, de un mecanismo de tramitación de las reclamaciones a disposición de todos los viajeros,
- designación de organismos nacionales independientes en cada Estado miembro con el mandato de aplicar el Reglamento y, cuando proceda, imponer sanciones.

Además, se aplicarán los siguientes derechos a los servicios regulares cuando la distancia prevista sea igual o superior a 250 km (en adelante servicios regulares de larga distancia):

¹ Resumen redactado de conformidad con el artículo 25, apartado 2, del Reglamento (UE) n° 182/2011, sobre los derechos de los viajeros de autobús y autocar y por el que se modifica el Reglamento (CE) n° 2006/2004 (DO L 55 de 28.2.2011, p. 1). Este resumen no es jurídicamente vinculante.

² Además, algunos derechos se aplican también a los denominados «servicios discrecionales», cuando el grupo de pasajeros esté formado por encargo del cliente o a iniciativa del propio transportista siempre que el punto de embarque inicial o el punto de desembarque final del viajero esté situado en el territorio de un Estado miembro; son los siguientes:

- a) condiciones de transporte no discriminatorias,
- b) emisión de billetes (electrónicos) o de cualquier otro documento que conceda el derecho al transporte,
- c) indemnización y asistencia en caso de fallecimiento, lesiones, pérdidas o daños causados por accidentes,
- d) indemnización financiera por la pérdida o los daños del equipo de movilidad de los pasajeros con discapacidad y los pasajeros con movilidad reducida.

- emisión de billetes (electrónicos) o de cualquier otro documento que conceda el derecho al transporte,
- indemnización y asistencia en caso de fallecimiento, lesiones, pérdidas o daños causados por accidentes,
- información en caso de cancelación o retraso en la salida de un servicio,
- derecho de reembolso del precio completo del billete o recorrido alternativo en caso de cancelación o retraso considerable,
- asistencia adecuada en caso de cancelación o retraso considerable (aplicable únicamente cuando la duración prevista del viaje es de más de 3 horas),
- indemnización de hasta el 50 % del precio del billete si el transportista no ofrece al viajero la posibilidad de elegir entre el reembolso del precio del billete o un recorrido alternativo en caso de cancelación o retraso considerable,
- ayuda específica gratuita para las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida, tanto en las terminales como a bordo de los autobuses.

No obstante, los Estados miembros podrán eximir, de manera transparente y no discriminatoria, de la aplicación de estos derechos adicionales los servicios regulares nacionales por un período no superior a cuatro años, que podrá renovarse una sola vez (hasta un máximo de 8 años).

Por último, los Estados miembros podrán eximir, de manera transparente y no discriminatoria, de la aplicación de la totalidad del Reglamento, por un período no superior a cuatro años, que podrá renovarse una sola vez (hasta un máximo de 8 años) determinados servicios regulares cuando una parte significativa del servicio (incluida por lo menos una parada programada) se realice fuera de la Unión Europea.

Relación de los derechos de los viajeros de autobús y autocar

1) Derecho a condiciones de transporte no discriminatorias

Todas las personas tienen derecho a no ser discriminadas, directa o indirectamente, por razones de su nacionalidad o del lugar de establecimiento de los transportistas o de los proveedores de billetes en la Unión, en el momento de la adquisición de billetes de servicios de transporte de viajeros de autobús y autocar.

En el caso de los servicios regulares de larga distancia, el transportista emitirá un billete al viajero (también podrá emitirse en formato electrónico), a menos que otros documentos concedan el derecho al transporte.

2) Derecho a la información

Todos los viajeros de los servicios regulares de autobús y autocar tienen derecho a recibir información adecuada a lo largo de su viaje, incluida la información sobre los derechos de los pasajeros y la información de contacto de los organismos de aplicación nacionales.

Toda la información general esencial y las condiciones de transporte deberán proporcionarse en formatos accesibles a las personas con discapacidad y a las personas con movilidad reducida (por ejemplo, en grandes caracteres, lenguaje sencillo, Braille, cintas de audio).

Además, en el caso de los servicios regulares de larga distancia, los viajeros que partan de una estación serán informados de la situación por el transportista o, según proceda, el gestor de la estación, en caso de cancelación o retraso en la salida, lo antes posible y en cualquier caso a más tardar 30 minutos después de la hora de salida programada, así como de la hora estimada de salida en cuanto se disponga de dicha información. En caso de que los viajeros pierdan una conexión debido a una cancelación o retraso, el transportista o, según proceda, el gestor de la estación, harán esfuerzos razonables para informarles sobre las conexiones alternativas. El transportista también facilitará dicha información a los viajeros por medios electrónicos, cuando sea posible, si los viajeros así lo solicitan y han facilitado al transportista los datos de contacto necesarios.

3) Derecho de indemnización y asistencia en caso de accidentes

En el caso de los servicios regulares de larga distancia, los viajeros tienen derecho a una indemnización por fallecimiento o lesiones personales, así como por la pérdida o daños del equipaje debidos a accidentes resultantes del uso de los servicios de autobús y autocar. Las condiciones y el importe de la compensación se regirán por el Derecho nacional vigente. En el Reglamento solo se fijan ciertos importes mínimos. Esta indemnización financiera no es automática, deberá ser reclamada en los tribunales nacionales.

Además, el transportista proporcionará una asistencia adecuada y proporcionada a los viajeros, en el caso de los servicios regulares de larga distancia, para sus necesidades prácticas inmediatas tras el accidente. Esta asistencia incluirá, cuando resulte necesario, alojamiento, comida, ropa, transporte y prestación de primeros auxilios.

4) Derecho de continuación, recorrido alternativo y reembolso en caso de cancelación o de retraso considerable

En el caso de los servicios regulares de larga distancia³, si se produce un exceso de reservas (*overbooking*) o el transportista tiene razones para suponer que va a haber un retraso de más de 120 minutos respecto a la hora prevista de salida o que el servicio va a cancelarse, los pasajeros tienen derecho a elegir entre:

³ Esta disposición no es aplicable a los viajeros con billetes abiertos mientras no se especifique la hora de salida, salvo si se trata de pasajeros en posesión de un pase de viaje o de un abono de temporada.

- un recorrido alternativo hasta el destino final sin coste adicional a la mayor brevedad posible en condiciones comparables, y
- el reembolso del precio del billete completo combinado, cuando proceda, con un servicio de vuelta gratuito a la mayor brevedad al primer punto de partida mencionado en el contrato de transporte.

El mismo derecho a elegir es aplicable si el servicio se cancela o se retrasa más de 120 minutos en su salida desde una parada de autobús.

El viajero tendrá derecho a una indemnización de hasta el 50 % del precio del billete si el transportista no puede ofrecer al viajero en la situación antes mencionada el reembolso o el recorrido alternativo.

Este derecho de compensación y el eventual reembolso del billete no impedirán a los viajeros solicitar, de conformidad con el Derecho nacional, indemnizaciones por daños y perjuicios ante los tribunales nacionales respecto de las pérdidas resultantes de la cancelación o el retraso de los servicios regulares.

En caso de avería del autobús o autocar durante el viaje, el transportista deberá enviar otro autobús o autocar hasta el lugar en el que el autobús o autocar original se averió, y bien continuar el servicio y llevar a los pasajeros hasta el lugar de destino o bien hasta un punto de espera o una estación adecuados desde donde sea posible la continuación del viaje.

5) Derecho de asistencia en caso de cancelación o retraso en la salida

En el caso de un servicio regular de larga distancia de más de tres horas de duración, en situaciones de cancelación o de retraso de más de 90 minutos, el viajero tendrá derecho a una asistencia adecuada, que incluirá aperitivos, comidas y refrigerios y, en caso necesario, alojamiento (los transportistas podrán limitar el coste total del alojamiento a 80 EUR por noche durante un máximo de dos noches y no están obligados a cubrir los gastos de alojamiento en caso de que la cancelación o el retraso se deban a condiciones climáticas extremas o grandes catástrofes naturales).

6) Derechos de los pasajeros con discapacidad y de los pasajeros con movilidad reducida⁴

Además de los derechos generales de los pasajeros, las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida tienen los siguientes derechos cuando usen los servicios regulares de autobús o autocar, con el fin de permitirles beneficiarse de las mismas posibilidades de viajar que los demás ciudadanos.

⁴ Los Estados miembros podrán eximir a los servicios regulares nacionales de la aplicación de las disposiciones aplicables a las personas con discapacidad y a las personas con movilidad reducida, siempre que garanticen que el nivel de protección de estas personas en sus normas nacionales es, al menos, el mismo que en el Reglamento.

a) Derecho de acceso al transporte para las personas con discapacidad y para las personas con movilidad reducida sin costes adicionales

Los transportistas, las agencias de viajes y los operadores turísticos no pueden pedir a una persona con discapacidad o a una persona con movilidad reducida que pague tasas complementarias por las reservas y los billetes.

Tampoco pueden negarse a aceptar una reserva de una persona, a proporcionarle un billete o a embarcarla, por su discapacidad o movilidad reducida. Las excepciones solo pueden efectuarse cuando el transporte de la persona con discapacidad o la persona con movilidad reducida en cuestión no fuera posible en cumplimiento de la legislación sobre la seguridad de los pasajeros y los requisitos de salud y seguridad de las autoridades competentes o, cuando el diseño del autobús, autocar o las infraestructuras de transporte hagan imposible transportar a esta persona de manera segura y operativamente viable.

En el caso de los servicios regulares de larga distancia, si el transportista, la agencia de viajes o el operador turístico se niega a aceptar una reserva, proporcionar un billete o embarcar un pasajero por los citados motivos, informará inmediatamente al pasajero de los motivos de denegación, y en caso de que el pasajero lo solicite, facilitará esta información por escrito. Además, en caso de negarse a aceptar una reserva o a proporcionar un billete, informará a esta persona de cualquier servicio alternativo aceptable operado por el transportista. Si las razones por las cuales el pasajero en cuestión vio rechazada la reserva o el embarque pueden eliminarse por la presencia de una persona que pueda proporcionar la asistencia necesaria, este viajero podrá ir acompañado de una persona de su elección de forma gratuita.

En el caso de los servicios regulares de larga distancia, si una persona con discapacidad o una persona con movilidad reducida posee un billete o una reserva e informó debidamente al transportista sobre sus necesidades específicas y, a pesar de ello, se le deniega el embarque en razón de su discapacidad o de su movilidad reducida, se le permitirá elegir entre el reembolso y el recorrido alternativo, si bien esta segunda opción está sujeta a la disponibilidad de servicios de viajes adecuados.

Los transportistas y los gestores de las estaciones establecerán condiciones de acceso no discriminatorias aplicables al transporte de personas con discapacidad y personas con movilidad reducida. Estas condiciones se pondrán a disposición del público y se distribuirán físicamente a petición del pasajero.

b) Derecho a asistencia especial

En el caso de los servicios regulares de larga distancia, los transportistas y los organismos de gestión de las estaciones facilitarán, dentro de sus respectivos ámbitos de competencia, asistencia gratuita a las personas con discapacidad y a las personas con movilidad reducida.

Las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida deben informar al transportista sobre sus necesidades específicas a más tardar 36 horas antes del momento en

que se precise la asistencia y tienen que presentarse en el punto designado de las terminales de autobuses en el momento acordado antes de la salida (no más de 60 minutos).

c) Derecho sobre indemnizaciones en caso de pérdida o daños sufridos por equipos de movilidad

Cuando un transportista o un gestor de la estación haya perdido o dañado el equipo de movilidad (silla de ruedas y otros dispositivos de asistencia), tendrá que pagar una indemnización equivalente al coste de reposición del equipo de que se trate, o el coste de reparación (siempre que sea posible reparar el equipo).

En caso necesario, hará todo lo posible para sustituir temporalmente el equipo de movilidad perdido o dañado.

7) Derecho a presentar reclamaciones ante los transportistas y organismos de aplicación nacionales

Los viajeros pueden presentar reclamaciones al transportista en los tres meses siguientes a la fecha en que se haya prestado o se hubiera debido prestar un servicio regular. En el mes siguiente a la recepción de la reclamación, el transportista debe notificar al viajero que su reclamación se ha admitido, se ha desestimado o todavía se está examinando. El transportista debe proporcionar la respuesta definitiva en un plazo de tres meses a partir de la fecha de recepción de la reclamación.

Los plazos citados no se aplican a las indemnizaciones por fallecimiento, lesiones personales, pérdida o daño del equipaje en caso de accidente.

8) Aplicación de los derechos de los viajeros

Cada Estado miembro debe designar uno o varios organismos de aplicación nacionales para hacer cumplir los derechos mencionados en el Reglamento.

El organismo de aplicación nacional es responsable del cumplimiento del Reglamento en lo que atañe a los servicios regulares desde puntos situados en el territorio del Estado miembro y los servicios regulares desde un tercer país a esos puntos.

En caso de que se infrinja el Reglamento, los pasajeros pueden presentar reclamaciones ante el organismo de aplicación nacional competente. Un Estado miembro puede decidir que el viajero, como primera medida, presente al transportista una reclamación, en cuyo caso el organismo de aplicación nacional actuará como organismo de apelación para las reclamaciones no resueltas.