

Nota informativa

Postura de la Red ECCNet sobre las nuevas normas relativas a los derechos de los pasajeros

Las nuevas normas aún podrían mejorar más los derechos de los viajeros en todos los medios de transporte.

Madrid, 19 de abril de 2024. La Comisión Europea ha presentado recientemente sus planes para mejorar los derechos de los pasajeros y la información a los viajeros en todos los modos de transporte. Ahora, la red de Centros Europeos del Consumidor (red ECCNet) analiza estas medidas y advierte de que, aunque se refuerzan los derechos de los pasajeros y se consigue una mejor información, aún se pueden mejorar las obligaciones para las aerolíneas, solventar los problemas que aún persisten con el equipaje, aclarar algunas situaciones poco definidas, mejorar la transparencia para los viajeros y desarrollar mejor el papel de las autoridades nacionales competentes.

¿Qué es el nuevo paquete de normas relativas a los derechos de los pasajeros?

Las propuestas que componen el Paquete de Movilidad de los Pasajeros abordan aspectos críticos de la experiencia de los pasajeros, como el cumplimiento de los derechos, la agilización de los viajes y los transbordos de un tipo de transporte a otro, y una mejor protección a las personas con discapacidad o movilidad reducida.

Aspectos que deben abordarse según la Red ECCNet

Debido a que la red de Centros Europeos del Consumidor (ECCNet) ha asesorado a un elevado número de pasajeros sobre asuntos de consumo europeo transfronterizo durante los últimos 20 años, esta Red cuenta con un valioso conocimiento sobre los problemas que más preocupan a los pasajeros. De esta forma, su contribución es fundamental para desarrollar –de una forma eficiente- el nuevo marco legal que regule la movilidad de los pasajeros. Para conseguirlo, la Red de Centro Europeo, propone una serie de recomendaciones con el fin de mejorar los derechos de los pasajeros y ofrecer una información más transparente a los viajeros en la UE.

1. Modernizar la normativa en lugar de modificarla

En base a la experiencia de la red ECCNet, cada vez, es más difícil encontrar soluciones amistosas fuera de los tribunales de justicia. De ahí que ECCNet considere necesario simplificar el actual Reglamento sobre los derechos de los pasajeros aéreos para ayudar a las personas consumidoras a comprender mejor sus derechos y reducir los litigios que surgen debido a las diferentes interpretaciones de las normas. Asimismo, ECCNet recomienda que se aproveche esta actualización, no solo para cambiar la normativa, sino para crear un nuevo marco regulatorio modernizado que responda a las necesidades emergentes y a los desafíos de la sociedad actual.

2. Más transparencia en las webs de comparación de precios y plataformas de reservas

La red ECCNet ha detectado un aumento de las quejas relacionadas con las páginas web que actúan como intermediarias entre compradores y vendedores. Una situación que quedó patente con las cancelaciones generalizadas de viajes debido a la pandemia producida por la COVID-19. Por este motivo, solicita medidas que garanticen una mayor transparencia de los precios y una información más clara y detallada por parte de los intermediarios.

3. Armonizar las normas sobre equipaje

Actualmente, las políticas sobre equipaje de mano varían mucho entre las compañías aéreas de la UE, lo que hace prácticamente imposible la comparación de los precios de los billetes. Además, las sentencias del Tribunal de Justicia sobre el equipaje de mano podrían incorporarse a la norma para garantizar que sea respetada por las compañías aéreas. En este sentido, los Tribunales de Justicia han aclarado que el equipaje de mano debe considerarse, en principio, un elemento indispensable del transporte de los pasajeros y su transporte, por consiguiente, no puede ser objeto de un suplemento de precio. Solo podrá denegarse el embarque de estos objetos por razones de seguridad, vinculadas al peso o al tamaño del objeto.

Postura de la Red ECCNet

El documento de la red ECCNet "[Planes para mejorar los derechos de los pasajeros: Observaciones de la Red ECCNet](#)" contiene información detallada sobre esta materia. En él se incluyen algunas cuestiones que deberían tenerse en cuenta para ofrecer una mayor protección a los consumidores. Por otro lado, a medida que el proceso legislativo avanza, la red ECCNet puede actuar como un valioso interlocutor para los responsables políticos con el que establecer un canal de

comunicación de referencia; un órgano consultivo accesible; y facilitar una aplicación de la norma coherente para todos los modos de transporte.

Más información

Más información en el artículo de la red ECCNet "[European Commission Wants to Improve Rights for Travellers](#)", así como en la página web de la Comisión Europea: [Passenger Mobility Package](#).

Fuente de la información: [ECCNet](#).



#UsaTuVoto
Elecciones europeas
6-9 de junio de 2024

Más información:

>>> elections.europa.eu/es

>>> together.europarl.europa.eu/es