

Resumen de las disposiciones relativas a los derechos de los pasajeros que viajan por mar y por vías navegables¹

El Reglamento (UE) nº 1177/2010 sobre los derechos de los pasajeros que viajan por mar y por vías navegables será aplicable el 18 de diciembre de 2012.

Dicho Reglamento establece una serie de derechos mínimos de los pasajeros que utilicen

- servicios de pasaje cuyo puerto de embarque esté situado en el territorio de un Estado miembro,
- servicios de pasaje explotados por transportistas de la Unión desde un puerto situado en un país tercero hasta un puerto situado en un Estado miembro y
- un crucero cuyo puerto de embarque esté situado en el territorio de un Estado miembro².

No obstante, el Reglamento no se aplica a determinadas categorías de servicios de transporte marítimo y fluvial³.

El Reglamento (UE) nº 1177/2010 no impide a los pasajeros solicitar ante los tribunales nacionales, con arreglo al Derecho nacional, indemnizaciones por los daños y perjuicios resultantes de la cancelación o el retraso de servicios de transporte.

Derecho a la información

Todos los pasajeros que viajen por mar y por vías navegables tiene derecho a información adecuada durante todo su viaje. Este derecho incluye el derecho a ser informado acerca de los derechos de los pasajeros y los datos necesarios para entrar en contacto con los organismos

¹ Resumen redactado de conformidad con el artículo 23, apartado 2, del Reglamento (UE) nº 1177/2010. El presente resumen no tiene valor jurídico.

² Los pasajeros de cruceros no tienen derecho a transporte alternativo ni a reembolso en caso de cancelación o retraso de salidas, ni derecho a una indemnización por el precio del billete en caso de retraso en la llegada.

³ Quedan excluidos los buques autorizados a transportar hasta 12 pasajeros, los buques con una tripulación responsable del funcionamiento de no más de tres personas, los servicios de pasaje que cubran una distancia inferior a 500 metros, en un solo sentido, los circuitos de excursión y turísticos, excepto los cruceros, y los buques no propulsados por medios mecánicos, así como los buques originales y reproducciones singulares de buques de pasaje históricos proyectados antes de 1965 y construidos predominantemente con los materiales de origen, autorizados a transportar hasta 36 pasajeros.

Además, los Estados miembros podrán excluir de la aplicación del Reglamento, siempre que los derechos de los pasajeros estén debidamente garantizados en el Derecho nacional, a los buques marítimos de menos de 300 toneladas de registro bruto dedicados al transporte nacional, hasta el 17 de diciembre de 2014, y durante un período indefinido en el caso de los servicios de pasaje cubiertos por obligaciones de servicio público, contratos de servicio público o servicios integrados.

nacionales de ejecución y las condiciones de acceso al transporte aplicables a las personas con discapacidad o las personas con movilidad reducida.

En caso de cancelación o retraso, los pasajeros tienen derecho a ser informados del retraso o de la cancelación por el transportista o el operador de terminal a más tardar 30 minutos después de la hora de salida prevista y de la hora estimada de salida y de llegada, tan pronto como se disponga de esta información.

Derecho a condiciones contractuales no discriminatorias

Todas las personas tienen derecho a no ser discriminadas, directa o indirectamente, sobre la base de su nacionalidad o del lugar de establecimiento del transportista o proveedor de billetes en la Unión, en el momento de la adquisición de billetes de servicios y cruceros de transporte de pasajeros por mar y por vías navegables.

Derecho a asistencia

En caso de demora de más de 90 minutos o de cancelación de un servicio de pasaje o crucero, cuando sea razonablemente posible, se ofrecerán a los pasajeros aperitivos, comida o refrescos gratuitos en función del tiempo que sea necesario esperar.

En el supuesto de cancelación o de retraso en la salida que requiera una estancia de una o varias noches del pasajero, el transportista ofrecerá de forma gratuita un alojamiento adecuado, a bordo o en tierra, a los pasajeros que partan de las terminales portuarias, así como el transporte de ida y vuelta entre la terminal portuaria y el lugar de alojamiento. Cuando el transportista demuestre que la cancelación o el retraso se deben a condiciones meteorológicas que hacen peligrosa la navegación, estará exento de la obligación de ofrecer alojamiento de forma gratuita.

No tendrán derecho a la asistencia del transportista los pasajeros que hayan sido informados de la cancelación o del retraso antes de efectuar la compra del billete o cuando la cancelación o el retraso se deban a causas imputables al pasajero.

Derecho a transporte alternativo y reembolso en caso de cancelación o retraso de salidas

En caso de retraso de más de 90 minutos con respecto a su hora de salida programada o de cancelación de un servicio de pasajeros, estos tendrán derecho a elegir entre

- la conducción hasta el destino final, en condiciones comparables, en la primera ocasión que se presente y sin coste adicional, y
- el reembolso del precio del billete y, si procede, un servicio de vuelta gratuita al primer punto de partida, con arreglo al contrato de transporte, en la primera ocasión que se presente.

Derecho a solicitar una indemnización parcial por el precio del billete en caso de retraso en la llegada al destino final

Los pasajeros podrán solicitar al transportista una indemnización del 25 % del precio del billete en caso de que el retraso en la llegada al destino final sea superior a

- una hora en el caso de viajes programados de duración igual o inferior a cuatro horas;
- dos horas en el caso de viajes programados de duración superior a cuatro horas, pero igual o inferior a ocho horas;
- tres horas en el caso de viajes programados de duración superior a ocho horas, pero igual o inferior a 24 horas, o
- seis horas en el caso de viajes programados de duración superior a 24 horas.

Los pasajeros podrán solicitar al transportista una indemnización del 50 % del precio del billete en caso de que el retraso en la llegada al destino final sea superior a

- dos horas en el caso de viajes programados de duración igual o inferior a cuatro horas;
- cuatro horas en el caso de viajes programados de duración superior a cuatro horas, pero igual o inferior a ocho horas;
- seis horas en el caso de viajes programados de duración superior a ocho horas, pero igual o inferior a 24 horas, o
- doce horas en el caso de un viaje programado de duración superior a 24 horas.

Sin embargo, el transportista estará exento de la obligación de abonar una indemnización a los pasajeros en caso de retraso en la llegada, si demuestra que el retraso se debe a condiciones meteorológicas que hacen peligrosa la navegación del buque, o a circunstancias extraordinarias que entorpecen la ejecución del servicio de pasaje y que no hubieran podido evitarse razonablemente.

Derechos de las personas con discapacidad o las personas con movilidad reducida

Además de los derechos de los pasajeros en general, las personas con discapacidad o las personas con movilidad reducida gozan de los derechos siguientes al viajar por transporte marítimo y fluvial, de modo que puedan gozar de derechos al transporte en un pie de igualdad con los demás pasajeros:

a) Derecho al acceso al transporte de las personas con discapacidad o las personas con movilidad reducida, sin discriminaciones

Los transportistas, agencias de viaje y operadores turísticos no podrán negarse a aceptar una reserva, a expedir o facilitar de otro modo un billete ni a embarcar a personas alegando como motivo la discapacidad o la movilidad reducida del pasajero como tales.

En caso de que no sea posible transportar a personas con discapacidad o personas con movilidad reducida a bordo de un buque por motivos de seguridad o debido a la imposibilidad de embarcarlas a causa del diseño del buque o de las infraestructuras y equipos portuarios, los

transportistas, agencias de viajes y operadores turísticos deberán adoptar todas las medidas a su alcance para proponer a la persona de que se trate un transporte alternativo aceptable. Las personas con discapacidad o personas con movilidad reducida que tengan una reserva, que hayan notificado al transportista sus necesidades específicas y a las que se les deniegue, no obstante, el embarque podrán elegir entre el reembolso y el transporte alternativo, estando este condicionado a que se cumplan los requisitos en materia de seguridad.

Los transportistas, agencias de viajes y operadores turísticos no podrán pedir a las personas con discapacidad o personas con movilidad reducida un coste más elevado por las reservas o billetes. Las reservas o billetes se ofrecerán a las personas con discapacidad o personas con movilidad reducida en las mismas condiciones que las aplicables a los demás pasajeros.

Los transportistas y operadores de terminal implantarán condiciones de acceso no discriminatorias para el transporte de las personas con discapacidad o personas con movilidad reducida y sus acompañantes.

b) Derecho a una asistencia especial

Las personas con discapacidad o personas con movilidad reducida tendrán derecho a una asistencia gratuita por parte de los transportistas y los operadores de terminal en los puertos y a bordo del buque, incluido en el embarque y desembarque.

Dichas personas deberán notificar al transportista en el momento de la reserva o compra anticipada del billete sus necesidades específicas de alojamiento, asiento o los servicios requeridos o sus necesidades de llevar un equipo médico. Para cualquier otro tipo de asistencia, las personas con discapacidad o personas con movilidad reducida tendrán que avisar al transportista o al operador de terminal al menos con 48 horas de antelación y deberán presentarse a la hora acordada antes de la hora de embarque anunciada y en el punto designado.

c) Derecho a una indemnización por el extravío o los daños sufridos por el equipo de movilidad

En caso de que un transportista u operador de terminal haya causado, debido a una falta o negligencia, daños al equipo de movilidad u otro equipo específico utilizado por una persona con discapacidad o una persona con movilidad reducida o el extravío de dicho equipo, tendrá que abonar a la persona con discapacidad o la persona con movilidad reducida una indemnización equivalente al valor de sustitución del equipo correspondiente o, cuando sea posible, al coste de la reparación.

Derecho a presentar reclamaciones a los transportistas y a los organismos nacionales de ejecución

Los pasajeros podrán presentar reclamaciones a los transportistas y a los operadores de terminal en un plazo de dos meses a partir de la fecha en que se haya prestado o debía haberse prestado el servicio.

El transportista o el operador de terminal deberá implantar un sistema de tramitación de reclamaciones. En el marco de dicho sistema, deberá notificar al pasajero en el plazo de un mes tras recibir la reclamación si considera la reclamación documentada, rechazada o en curso de examen. El transportista o el operador de terminal deberá dar al pasajero una respuesta definitiva en el plazo de dos meses a partir de la recepción de la reclamación.

Los pasajeros podrán presentar reclamaciones sobre supuestas infracciones del Reglamento (UE) nº 1177/2010 a los organismos nacionales de ejecución.

Aplicación de los derechos de los pasajeros por parte de los organismos nacionales de ejecución y mecanismos comparables

Dentro de los Estados miembros, los organismos nacionales de ejecución designados velarán por la aplicación de los derechos y las obligaciones establecidos en el Reglamento (UE) nº 1177/2010 en lo que atañe a los servicios de pasaje y cruceros desde puertos situados en el territorio de dichos Estados miembros y los servicios de pasaje desde un país tercero hasta dichos puertos.

En caso de que un Estado miembro haya decidido eximir de la aplicación del Reglamento a servicios de transporte de pasajeros objeto de contratos de servicio público o servicios integrados, deberá velar por que se establezca un mecanismo comparable de aplicación de los derechos de los pasajeros.