

**De:** Secretaria General [secretariageneral@parlament.cat]  
**Enviado el:** jueves, 18 de abril de 2013 12:00  
**Para:** Comisión Mixta para la Unión Europea  
**CC:** Alcacer Jordana, Montserrat  
**Asunto:** Resolución 74/X del Parlamento de Cataluña, sobre adecuación al principio de subsidiariedad de modificación del Reglamento (CE) 261/2004  
**Datos adjuntos:** Dictamen tram 295-000029-10\_ES\_v2.docx; Informe Agencia Catalana Consumo-tram.295-00029-10.doc  
**Importancia:** Alta

Al president de la Comissió Mixta per a la Unió Europea  
Congrés dels Diputats

La Comissió d'Empresa i Ocupació del Parlament de Catalunya, en sessió tinguda el 17 d'abril de 2013, d'acord amb el que disposen l'article 181 i els que hi concorden del seu Reglament, va adoptar la Resolució 74/X del Parlament de Catalunya, per la qual s'aprova el Dictamen sobre l'adequació al principi de subsidiarietat de la Proposta de reglament del Parlament Europeu i del Consell de modificació del Reglament (CE) 261/2004, pel qual s'estableixen normes comunes sobre compensació i assistència als passatgers aeris en cas de denegació d'embarcament i de cancel·lació o de gran endarreriment dels vols, i del Reglament 2027/1997 relatiu a la responsabilitat de les companyies aèries pel que fa al transport aeri dels passatgers i de llur equipatge.

Us trameto, adjunt, el text del dictamen als efectes de llur tramitació per la Comissió Mixta per a la Unió Europea i s'annexa l'informe, del 7 de març de 2013, de l'Agència Catalana del Consum.

La presidenta del Parlament de Catalunya

Núria de Gispert i Català

Palau del Parlament, 18 d'abril de 2013

---

---

Al presidente de la Comisión Mixta para la Unión Europea  
Congreso de los Diputados

La Comisión de Empresa y Empleo del Parlamento de Cataluña, en sesión celebrada el 17 de abril de 2013, de acuerdo con lo que disponen el artículo 181 y concordantes de su Reglamento, adoptó la Resolución 74/X del Parlamento de Cataluña, por la que se aprueba el Dictamen sobre la adecuación al principio de subsidiariedad de la Propuesta de reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo que modifica el Reglamento (CE) nº 261/2004 por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos, y el Reglamento (CE) nº 2027/97 relativo a la responsabilidad de las compañías aéreas respecto al transporte aéreo de los pasajeros y su equipaje

Le envío, adjunto, el texto del dictamen, a los efectos de su tramitación en la Comisión Mixta para la Unión Europea y se anexa informe, del 7 de marzo de 2013, de la Agencia Catalana del Consumo.

La presidenta del Parlamento de Cataluña

Núria de Gispert i Català

Palacio del Parlamento, a 18 de abril de 2013



## PARLAMENT DE CATALUNYA

**Resolución 74/X del Parlamento de Cataluña, por la que se aprueba el Dictamen sobre la adecuación al principio de subsidiariedad de la Propuesta de reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo que modifica el Reglamento (CE) nº 261/2004 por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos, y el Reglamento (CE) nº 2027/97 relativo a la responsabilidad de las compañías aéreas respecto al transporte aéreo de los pasajeros y su equipaje**

La Comisión de Empresa y Empleo, en la sesión celebrada el 17 de abril de 2013, ha estudiado el texto de la Propuesta de reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo que modifica el Reglamento (CE) nº 261/2004 por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos, y el Reglamento (CE) nº 2027/97 relativo a la responsabilidad de las compañías aéreas respecto al transporte aéreo de los pasajeros y su equipaje (tram. 295-00029/10).

Finalmente, de acuerdo con lo dispuesto por el artículo 181.3 del Reglamento del Parlamento, la Comisión ha acordado aprobar el siguiente

Dictamen

### **I. ANTECEDENTES**

#### A. Base jurídica

El artículo 12 del Tratado de la Unión Europea dispone que los parlamentos nacionales deben velar por el respeto del principio de subsidiariedad.

El artículo 6 del Protocolo (nº 2) sobre la aplicación de los principios de subsidiariedad y proporcionalidad establece que corresponde a cada parlamento nacional o a cada cámara de un parlamento nacional consultar, cuando proceda, a los parlamentos regionales que posean competencias legislativas.



## PARLAMENT DE CATALUNYA

El artículo 188 del Estatuto de autonomía de Cataluña determina que el Parlamento de Cataluña debe participar en el control del principio de subsidiariedad con relación a los proyectos de actos legislativos de la Unión Europea.

El artículo 6.1 de la Ley del Estado 8/1994, de 19 de mayo, por la que se regula la Comisión Mixta para la Unión Europea, modificada por la Ley del Estado 24/2009, de 22 de diciembre, establece que el Congreso y el Senado deben remitir a los parlamentos de las comunidades autónomas las iniciativas legislativas de la Unión Europea sin prejuzgar la existencia de competencias autonómicas afectadas.

### B. Procedimiento

De conformidad con el artículo 6.1 de la Ley del Estado 8/1994, la Comisión Mixta para la Unión Europea envió al Parlamento de Cataluña, con fecha 21 de marzo de 2013, la Propuesta de reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo que modifica el Reglamento (CE) nº 261/2004 por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos, y el Reglamento (CE) nº 2027/97 relativo a la responsabilidad de las compañías aéreas respecto al transporte aéreo de los pasajeros y su equipaje.

La Comisión Mixta dio al Parlamento un plazo de cuatro semanas para la remisión del correspondiente dictamen motivado sobre la posible vulneración del principio de subsidiariedad.

La Mesa del Parlamento, en la sesión del 26 de marzo de 2013, tomó nota del proyecto de acto legislativo objeto de dictamen y, de conformidad con lo establecido por el artículo 181.1 y 2 del Reglamento del Parlamento, procedió a su traslado a la Comisión de Empresa y Empleo y abrió un plazo, que finalizó el 9 de abril de 2013, para que los grupos parlamentarios pudiesen formular sus observaciones.

Publicada la propuesta de acto legislativo de la Unión Europea en el *Butlletí Oficial del Parlament de Catalunya* nº 52 del 2 de abril de 2013 y finalizado el plazo para la formulación de observaciones, los grupos parlamentarios no presentaron ninguna observación al respecto. Sin embargo, la Mesa de la Comisión de Empresa y Empleo, en la reunión del 10 de abril de 2013, acordó incorporar dicho control del principio de subsidiariedad en el orden del día de la sesión prevista para el 17 de abril de 2013 para cumplir el trámite establecido por el artículo 181.3 del Reglamento del Parlamento.



## PARLAMENT DE CATALUNYA

De conformidad con el artículo 6.2 de la Ley del Estado 8/1994, el plazo para la remisión del dictamen a las Cortes Generales finaliza el 18 de abril de 2013.

### C. Objeto

El objeto del proyecto de acto legislativo de la Unión Europea es la Propuesta de reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo que modifica el Reglamento (CE) nº 261/2004 por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos, y el Reglamento (CE) nº 2027/97 relativo a la responsabilidad de las compañías aéreas respecto al transporte aéreo de los pasajeros y su equipaje (tram. 295-00029/10).

Las modificaciones de dichos reglamentos incorporan más garantías en la defensa de los derechos de los pasajeros aéreos garantizando que las compañías aéreas ofrezcan un elevado nivel de protección a los pasajeros cuando se produzcan alteraciones que ocasionen trastornos en los viajes (retrasos, pérdidas de vuelos de conexión, etc.). Concretamente, entre otras cuestiones, cabe destacar que se hace una homogeneización del alcance de los derechos de los consumidores y se establece la obligatoriedad de que los estados miembros designen, por una parte, los organismos mediante los cuales los usuarios han de poder vehicular sus quejas y reclamaciones y así obtener una resolución extrajudicial, y, por otra, los organismos encargados de velar por el cumplimiento de dichos reglamentos, si los estados miembros deciden que deben ser organismos diferentes.

Las modificaciones se plantean con el objetivo de garantizar que las compañías puedan operar en condiciones armonizadas en un mercado liberalizado.

### D. Competencias de la Unión Europea que fundamentan el proyecto de acto legislativo

La modificación de los reglamentos se basa en el artículo 100.2 del Tratado de funcionamiento de la Unión Europea, que establece que en el marco del procedimiento legislativo ordinario el Parlamento Europeo y el Consejo pueden aprobar disposiciones adecuadas para la navegación aérea.

### E. Conexión con el ámbito competencial de la Generalidad de Cataluña

La competencia de la Generalidad de Cataluña reconocida por el Estatuto de autonomía y con conexión material con la propuesta de modificación de los reglamentos del Parlamento Europeo y del Consejo es la que establece el artículo 123, relativo a la competencia exclusiva en materia de consumo, que incluye en todo caso la defensa de los derechos de los



## PARLAMENT DE CATALUNYA

consumidores y usuarios y el establecimiento y la aplicación de los procedimientos administrativos de queja y reclamación (letra a); la regulación de los órganos y los procedimientos de mediación en materia de consumo (letra c), y la regulación de la información en materia de consumidores y usuarios (letra e).

Concretamente, el artículo 123 del Estatuto de autonomía de Cataluña establece:

*«Artículo 123. Consumo*

*»Corresponde a la Generalitat la competencia exclusiva en materia de consumo, que incluye en todo caso:*

*»a) La defensa de los derechos de los consumidores y los usuarios, proclamados por el artículo 28, y el establecimiento y la aplicación de los procedimientos administrativos de queja y reclamación.*

*»b) La regulación y el fomento de las asociaciones de los consumidores y usuarios y su participación en los procedimientos y asuntos que les afecten.*

*»c) La regulación de los órganos y los procedimientos de mediación en materia de consumo.*

*»d) La formación y la educación en el consumo.*

*»e) La regulación de la información en materia de consumidores y usuarios.»*

## **II. OBSERVACIONES**

A pesar de que, según el artículo 114.3 del Tratado de funcionamiento de la Unión Europea, el Parlamento Europeo y el Consejo son los responsables de llevar a cabo la aproximación de la legislación en materia de protección de los consumidores y, por lo tanto, son los competentes para modificar la regulación normativa preexistente, y puesto que los reglamentos europeos son obligatorios en todos sus elementos y directamente aplicables a los estados miembros, en el presente caso es procedente que las instituciones europeas puedan tener en cuenta, antes de la aprobación de esta modificación, las observaciones planteadas por la Agencia Catalana del Consumo en su informe del 7 de marzo de 2013 y enviadas al Parlamento por la vicepresidenta del Gobierno de la Generalidad de Cataluña, con relación a las afectaciones competenciales de la Generalidad de Cataluña en materia de consumo, derivadas directamente del artículo 123 del Estatuto de autonomía.

Es importante destacar que la Comisión Europea valora positivamente la participación de los parlamentos regionales con competencias legislativas



## PARLAMENT DE CATALUNYA

a efectos de poder tener en cuenta las aportaciones que se puedan hacer y, si procede, recoger las modificaciones puntuales sobre la materia (Protocolo núm. 2, artículo 6).

En este sentido, se podrían recordar las observaciones de tipo estrictamente competencial que constan en el informe de la Agencia Catalana del Consumo del 7 de marzo de 2013, y hacer notar que cuando el Estado español tenga que comunicar a la Comisión Europea cuál es el organismo competente para velar por el cumplimiento del reglamento y de tramitar las quejas y reclamaciones, tenga en cuenta las competencias de la Generalidad de Cataluña en lo concerniente a su ámbito territorial.

### **III. CONCLUSIÓN**

En la medida en que la Propuesta se basa en lo que establece el artículo 100.2 del Tratado de funcionamiento de la Unión Europea y que los estados miembros no pueden actuar unilateralmente de manera eficaz en este ámbito, la Propuesta no plantea dudas relevantes en cuanto al cumplimiento del principio de subsidiariedad.

El Parlamento de Cataluña concluye lo siguiente:

1. La Propuesta de reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo que modifica el Reglamento (CE) nº 261/2004 por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos, y el Reglamento (CE) nº 2027/97 relativo a la responsabilidad de las compañías aéreas respecto al transporte aéreo de los pasajeros y su equipaje (tram. 295-00029/10) se ajusta al principio de subsidiariedad.

2. Trasladar a la Comisión Mixta para la Unión Europea el presente dictamen y anexar el informe del 7 de marzo de 2013 elaborado por la Agencia Catalana del Consumo y enviado al Parlamento por la vicepresidenta del Gobierno de la Generalidad de Cataluña, con el objetivo de manifestar la voluntad de que, en esta fase legislativa inicial, el Parlamento Europeo y el Consejo tengan en cuenta las afectaciones competenciales de la Generalidad de Cataluña en materia de consumo (en este caso, las derivadas directamente del artículo 123 del Estatuto de autonomía) y hacer notar que cuando el Estado español tenga que comunicar a la Comisión Europea cuál es el organismo competente para velar por el cumplimiento del reglamento y de tramitar las quejas y reclamaciones, tenga en cuenta dichas competencias.



**PARLAMENT DE CATALUNYA**

Palacio del Parlamento, 17 de abril de 2013

El secretario de la Comisión

El presidente de la Comisión

Juli Fernández Iruela

Rafael Luna Vivas



---

OBSERVACIONES A LA PROPUESTA DE REGLAMENTO DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO DE MODIFICACIÓN DEL REGLAMENTO (CE) 261/2004, POR EL QUE SE ESTABLECEN NORMAS COMUNES SOBRE COMPENSACIÓN Y ASISTENCIA A LOS PASAJEROS AÉREOS EN CASO DE DENEGACIÓN DE EMBARQUE Y DE CANCELACIÓN O GRAN RETRASO DE LOS VUELOS, Y DEL REGLAMENTO (CE) 2027/97 RELATIVO A LA RESPONSABILIDAD DE LAS COMPAÑÍAS AÉREAS RESPECTO AL TRANSPORTE AÉREO DE LOS PASAJEROS Y SU EQUIPAJE.

---

Con relación a la Propuesta de reglamento mencionada, esta Agencia Catalana del Consumo manifiesta las observaciones que se indican a continuación:

---

**OBSERVACIÓN PRELIMINAR:**

**OBSERVACIÓN 1:**

**Con relación a la posible afectación al principio de subsidiariedad:**

En cuanto a la posible afectación al principio de subsidiariedad, debe tenerse en cuenta que se produce una afectación a las competencias legislativas y ejecutivas de la Generalidad en materia de consumo, especialmente con relación a la regulación contenida en el artículo 16.bis.a, que regula el procedimiento y los plazos de presentación de las quejas y reclamaciones. Con relación al resto del texto de la Propuesta de reglamento, realizamos las observaciones pertinentes en el análisis del texto.

A todos los efectos, es preciso manifestar que el transporte aéreo es una actividad que por su alcance territorial es mejor y más eficaz si se regula por parte de la Unión Europea. De todos modos, habrá que estar atentos en el momento en que los estados miembros determinen las autoridades nacionales que deben velar por la aplicación del Reglamento, tal y como disponen los artículos 16, en cuanto al control, supervisión y sanción, y el artículo 16.bis, en cuanto a la tramitación de quejas y reclamaciones.

---

**OBSERVACIONES AL TEXTO DE LA PROPUESTA.**

**OBSERVACIÓN 2:**

**Punto primero del artículo 1 del Proyecto, que modifica el artículo 2 del Reglamento (CE) 261/2004 (letra x):**

Respecto a las definiciones, en cuanto al artículo 1.1 apartado x, entendemos que la definición de «noche» debe ser más larga y no debe limitarse a 6 horas a partir de la medianoche, sino que debería entenderse como «noche» el período comprendido entre las 22 h y las 6 h.

Por lo tanto, proponemos la siguiente redacción:

---

«X) noche, período entre las 22 horas y las 6 de la madrugada del día siguiente.»

**OBSERVACIÓN 3:**

**Punto tercero del artículo 1 del Proyecto, que modifica el artículo 4 del Reglamento (CE) 261/2004 (letra b apartado 4):**

No podemos estar de acuerdo en que la cancelación de un vuelo de vuelta por el motivo de no haber utilizado el vuelo de ida sea considerada como denegación de embarque. Debería considerarse, en cualquier caso, una práctica abusiva y, por lo tanto, el Reglamento CE/261/2004 debería prohibirla expresamente.

No consideramos correcto el argumento incluido en la exposición de motivos de la Propuesta de reglamento, donde dice que «estas prácticas perjudicarían a la competencia» por el hecho de que no podrían ofrecer vuelos más baratos, puesto que la oferta y el precio no mantienen relación directa alguna con la utilización o no por parte del usuario del servicio. El argumento sería al contrario, o sea, en el supuesto de que no se utilice el vuelo vendido, el usuario no tiene derecho al retorno de cantidad alguna mientras que la compañía aérea puede venderlo a otro viajero.

Por lo tanto, proponemos la supresión de dicho artículo o bien añadir al mismo el siguiente precepto:

*«En cualquier caso esta práctica será considerada como abusiva a los efectos de la Directiva 93/13/CEE del Consejo, de 5 de abril de 1993, sobre las cláusulas abusivas en los contratos celebrados con consumidores.»*

Además, consideramos también que en la previsión del apartado quinto del mismo artículo –es decir, el cambio de nombre y apellidos del pasajero en caso de error– no es suficiente la obligación de cambiar el nombre y apellidos del pasajero de forma gratuita por un error ortográfico, sino que debe exigirse también lo mismo cuando se produzca un cambio en la persona que viaja, siempre y cuando quien viaje cumpla los mismos requisitos y condiciones que el viajero originario.

Por ello, se propone la siguiente redacción:

*«5. Cuando el pasajero, o un intermediario que actúe en su nombre, notifique un error en el nombre y apellidos de uno o varios pasajeros incluidos en el mismo contrato de transporte que pueda dar lugar a una denegación de embarque o bien desee cambiar totalmente su nombre y apellidos por los de otra persona que cumple las mismas condiciones en que se ha emitido el billete, el transportista aéreo lo corregirá al menos una vez hasta cuarenta y ocho horas antes del vuelo sin ningún coste adicional para el pasajero o el intermediario, excepto en el caso de que las disposiciones legislativas en materia de Seguridad u orden público lo impidan.»*

---

**OBSERVACIÓN 4:**

**Punto quinto del artículo 1 del Proyecto, que modifica el artículo 6 del Reglamento (CE) 261/2004 (apartado segundo):**

Consideramos que el tiempo de retraso fijado en el Proyecto de reglamento para que el pasajero tenga derecho a una compensación económica es excesivamente largo y aún más si tenemos en cuenta los tiempos fijados actualmente –2, 3 y 4 horas. Así pues, se propone la reducción de dichos plazos de 5, 9 y 12 horas a 3, 5 y 9 horas. En consecuencia, la redacción sería la siguiente:

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

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

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

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

---

**OBSERVACIÓN 5:**

**Punto quinto del artículo 1 del Proyecto, que modifica el artículo 6 del Reglamento (CE) 261/2004 (apartado quinto):**

Consideramos excesivo el plazo de 5 horas a partir del cual es obligatorio volver a desembarcar a los pasajeros que se encuentran en la plataforma de un aeropuerto. Por ello, se propone que el plazo sea de 2 horas. El precepto, por lo tanto, quedaría redactado de la siguiente forma:

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

---

**OBSERVACIÓN 6:**

**Punto decimocuarto del artículo 1 del Proyecto, que modifica el artículo 16 del Reglamento (CE) 261/2004:**

Consideramos que no solo debe haber un único organismo nacional competente, sino que deben ser diversos organismos como sucede en el artículo 16.bis cuando regula el procedimiento de tramitación de quejas y reclamaciones, puesto que, según la estructura territorial de los estados miembros y el sistema competencial existente, es posible que en un estado miembro existan distintos organismos habilitados para garantizar el cumplimiento del Reglamento. Por ello, la redacción del artículo 16 debería ser la siguiente:

---

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

2. El organismo u organismos nacionales competentes supervisarán atentamente el cumplimiento de los requisitos del presente Reglamento y adoptarán las medidas necesarias para garantizar el respeto de los derechos de los pasajeros. A tal fin, los transportistas aéreos y las entidades gestoras de los aeropuertos suministrarán los documentos pertinentes al organismo u organismos nacionales competentes, si estos así se lo solicitan. Para desempeñar sus funciones, el organismo u organismos nacionales competentes también tomará en consideración la información que le presente el organismo u organismos designados en virtud del artículo 16 bis. Asimismo, podrá decidir adoptar medidas de ejecución sobre la base de las reclamaciones individuales transmitidas por el organismo u organismos designados en virtud del artículo 16 bis.

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

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

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

6. Los transportistas aéreos notificarán sus datos de contacto, en relación con los asuntos regulados por el presente Reglamento, a los organismos

---

*nacionales competentes de los Estados miembros en que lleven a cabo sus actividades.»*

---

**OBSERVACIÓN 7:**

**Punto decimoquinto del artículo 1 del Proyecto, que añade el artículo 16.bis al Reglamento (CE) 261/2004 (apartado primero):**

Consideramos que es preciso incorporar en el artículo la obligación de que los transportistas aéreos dispongan de un teléfono gratuito de atención a las personas consumidoras donde puedan estas formular sus quejas y reclamaciones, puesto que, de esta forma, se evita a las personas consumidoras que desean formular una reclamación una serie de costes económicos que no tienen por qué soportar. Además, a fin de que la información llegue de manera correcta e inteligible a las personas consumidoras, es preciso que esta se ofrezca en una lengua que sea perfectamente comprensible. Por ello, si la persona consumidora ha sido capaz de contratar en una determinada lengua, debe ser capaz de entenderla correctamente. En consecuencia, se propone la siguiente redacción:

*«Artículo 16 bis*

***Quejas y reclamaciones de los pasajeros***

*1. En el momento de la reserva, los transportistas aéreos proporcionarán información a los pasajeros sobre sus procedimientos de tramitación de quejas y reclamaciones en relación con los derechos establecidos en el presente Reglamento, sobre las direcciones de contacto, incluidos los medios electrónicos de transmisión, en las que los pasajeros pueden presentar quejas y reclamaciones y, además, proporcionarán un número de teléfono de carácter gratuito donde los consumidores puedan formular sus quejas y reclamaciones. Asimismo, los transportistas aéreos indicarán a los pasajeros el organismo u organismos competentes para la tramitación de las reclamaciones de los pasajeros. La lengua en qué deberá facilitarse esta información será la misma en la que se haya realizado la contratación o invitación a comprar.»*

**OBSERVACIÓN 8:**

**Punto decimoquinto del artículo 1 del Proyecto, que añade el artículo 16.bis al Reglamento (CE) 261/2004 (apartados segundo, cuarto y quinto):**

Consideramos que los plazos que se fijan en los apartados segundo, cuarto y quinto deben ser fijados por la legislación nacional de cada estado miembro. Debe ser la legislación interna de cada estado miembro la que regule tanto el plazo de presentación de la reclamación como el plazo para su respuesta. En este sentido, debe tenerse en cuenta que la regulación incluida en dichos preceptos afecta al principio de subsidiariedad porque regula aspectos procedimentales propios que son competencia propia de la Administración de la Generalidad. En último lugar, debe tenerse en cuenta que dichos preceptos pueden incidir y afectar a la legislación interna en materia de prescripción de las acciones en materia contractual. Por ello, se propone la

supresión de los apartados segundo, cuarto y quinto del artículo 16.bis del Reglamento (CE) 261/2004.

---

**OBSERVACIÓN 9:**

**Punto primero del artículo 2 del Proyecto, que modifica el apartado segundo del artículo 3 del Reglamento (CE) 2027/97:**

Consideramos que es preciso incluir en el Reglamento una previsión respecto a que los formularios PIR han de ser redactados en inglés y en la lengua o lenguas del aeropuerto de llegada. Además, se observa una incorrección en la redacción del precepto que se enmienda. Por ello, la redacción de dicho precepto sería la siguiente:

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

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

*“Los formularios, que pueden adoptar la forma de un parte común de irregularidad de equipaje (PIR), deben estar redactados en inglés y en la lengua o lenguas del aeropuerto de llegada.”»*

---

**OBSERVACIÓN 10:**

**Punto cuarto del artículo 2 del Proyecto, que añade un nuevo artículo 6 quinquies al Reglamento (CE) 2027/97:**

Hay que tener en cuenta que el concepto de «circunstancias extraordinarias» es un concepto que, en este caso, debe ser más amplio, a fin de abarcar diversos casos y no únicamente los que se mencionan, que lo son a título ejemplificativo. Además, es preciso que cualquier tipo de bulto que se coloque en la bodega por el hecho de no caber en la cabina, vaya correctamente identificado tal y como sucede con el resto de equipajes o bultos que se facturan. También se introduce una modificación de un error de escritura. Por ello, se propone la siguiente redacción:

*«2. Cuando por cualquier circunstancia extraordinaria, tal como motivos de seguridad o un cambio en el tipo de aeronave después de haberse efectuado la reserva, impidan que se lleven en la cabina bultos incluidos en la franquicia de equipaje de mano, la compañía aérea podrá llevarlos en la bodega de la*

---

*aeronave, sin coste suplementario alguno para el pasajero. Dichos bultos deberán ser identificados y se entregará al pasajero el talón de equipaje correspondiente para su recogida en el aeropuerto de llegada.»*

---

**OBSERVACIÓN 11:**

**Anexo I: Lista no exhaustiva de circunstancias que se consideran extraordinarias a los efectos del presente Reglamento.**

Se considera preciso modificar la redacción de diversas circunstancias a fin de que resulten más ilustrativas y, a la vez, dejen de ser conceptos jurídicos demasiado indeterminados. Por todo ello, se propone la siguiente redacción:

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

*1. Se considerarán extraordinarias las siguientes circunstancias:*

- i) Catástrofes naturales que imposibiliten la operación segura del vuelo.*
- ii) Problemas técnicos que no sean inherentes a la operación normal de la aeronave, como la detección de un defecto durante la operación de vuelo en cuestión que impida su continuación normal, o un defecto oculto de fabricación comunicado por el fabricante o una autoridad competente que afecte a la seguridad del vuelo **con una antelación de 7 días.***
- iii) Riesgos para la protección de la aeronave, actos de sabotaje o terrorismo que impidan la operación segura del vuelo.*
- iv) Riesgos sanitarios o emergencias médicas que puedan ser mortales y obliguen a interrumpir o desviar el vuelo afectado.*
- v) Restricciones **no previstas** de gestión del tráfico aéreo o cierre **no previsto** del espacio aéreo o de un aeropuerto.*
- vi) Condiciones climáticas incompatibles con la seguridad del vuelo.*
- vii) Conflictos laborales **no previstos** que afecten al transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo o a proveedores de servicios esenciales tales como los aeropuertos y los proveedores de servicios de navegación aérea.*

*2. No se considerarán extraordinarias las siguientes circunstancias:*

- i) Problemas técnicos inherentes a la operación normal de la aeronave, tales como problemas detectados durante el mantenimiento de rutina o durante la inspección previa al vuelo de la aeronave, o que surjan por no haberse efectuado correctamente el mantenimiento o la inspección previa al vuelo.*
- ii) No disponibilidad de la tripulación de vuelo o del personal de cabina (a menos que esté causada por conflictos laborales **no previstos**).»*

---

**OBSERVACIÓN 12:**

## **Anexo II.**

De conformidad con la observación recogida anteriormente relativa al hecho de que debe ser el derecho interno de cada estado miembro el que regule los plazos de formulación de las reclamaciones, se considera preciso **suprimir la previsión relativa a los plazos de reclamación del anexo II**, teniendo en cuenta que ello puede afectar a los plazos de ejercicio de las acciones en derecho interno.

---

### **OBSERVACIÓN 13:**

#### **Nuevas materias que deberían incorporarse en el Proyecto de reglamento.**

Cabe tener en cuenta que si bien en la MEMO presentada por la Comisión el 13 de marzo del presente año, se recogía la posibilidad de regular la insolvencia del transportista, por ejemplo en casos de cese o suspensión de las operaciones o cierre de la empresa, en el texto del proyecto se observa que este aspecto no ha sido incluido. En este sentido, consideraríamos muy positivo que se incorporasen en el proyecto preceptos referidos a esta situación, una vez analizada la práctica y las últimas situaciones observadas en casos comparables (casos de Air Madrid, Spanair, Airplus Comet...).

Entendemos que la regulación debería fundamentarse en la obligación de suscripción de seguros, fianzas o avales por parte de los transportistas, ya sea de forma individual o colectiva, de modo que queden garantizados los derechos del pasajero a que se le devuelvan las cantidades abonadas en el supuesto de que el vuelo no termine efectuándose y el transportista no esté en condiciones de responder de acuerdo con los artículos 6, 7, 8 y 9 de este Reglamento.

Adicionalmente, se podría prever que se entienden garantizados los pagos efectuados con tarjetas de crédito, débito o sistemas parecidos que permitan a los pasajeros protegerse ante estas situaciones (por ejemplo, cláusulas del tipo *charge back*).

---

El director de la Agencia Catalana del Consumo

Alfons Conesa i Badiella

Barcelona, 7 de marzo de 2013

JM

---