

I

(Comunicaciones)

CONSEJO

RESOLUCIÓN DEL CONSEJO

de 2 de octubre de 2000

sobre los derechos de los pasajeros de líneas aéreas

(2000/C 293/01)

EL CONSEJO DE LA UNIÓN EUROPEA,

AFIRMA su voluntad de dar a conocer mejor y de reforzar los derechos de los pasajeros de los transportes aéreos. A este respecto, acoge favorablemente y se congratula por la Comunicación de la Comisión así como por la campaña que ha lanzado para sensibilizar a los pasajeros sobre sus derechos mediante la publicación y exposición de una Carta en los aeropuertos comunitarios;

COMPRUEBA que actualmente los pasajeros de líneas aéreas no están suficientemente informados de sus derechos y que, con frecuencia, pueden encontrarse en una situación desequilibrada de cara al transportista;

SE PROPONE tener en cuenta las evoluciones del sector del transporte aéreo a nivel mundial, como por ejemplo las alianzas, los acuerdos de franquicia o los códigos compartidos, y corregir las posibles repercusiones desfavorables en la situación de los pasajeros de líneas aéreas y sus derechos;

CONSIDERA asimismo que la liberalización del transporte aéreo comunitario y el rápido desarrollo del transporte aéreo, que corresponden a las expectativas de los consumidores, deben necesariamente ir acompañados del refuerzo de la protección y de la información del pasajero;

RECUERDA las disposiciones del artículo 153 del Tratado, destinadas a promover los intereses de los consumidores y a garantizarles un alto nivel de protección;

SE BASA en las conclusiones del Consejo Europeo de Lisboa que propugnan la simplificación del marco reglamentario,

ES CONSCIENTE de las especificidades del sector del transporte aéreo y de la interdependencia de la actuación de los distintos operadores implicados, en particular, las compañías aéreas, los aeropuertos, los agentes de viaje y los operadores turísticos, así como los organismos encargados del control aéreo;

SE PROPONE estar atento al mantenimiento del equilibrio necesario entre las futuras medidas a favor de los pasajeros y los imperativos económicos de los operadores que ejercen en un contexto de competencia mundial;

RECUERDA, por otra parte, que la preocupación de proteger a los pasajeros de líneas aéreas no debe obstaculizar la libre competencia ni dentro ni fuera de la Unión Europea ni, en particular, las iniciativas comerciales propias de cada compañía;

TIENE EN CUENTA las trabajos realizados y las decisiones adoptadas a nivel internacional en los foros especializados, así como los trabajos de asociaciones profesionales, como la Asociación de Transporte Aéreo Internacional (IATA) y la Asociación de Compañías Aéreas Europeas (ACAE), y

VELARÁ por que sus acciones sean coherentes con los Convenios internacionales, en particular los de Varsovia y Montreal, y con los trabajos de la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI) y de la Conferencia Europea de Aviación Civil (CEAC);

DESEA que también se inicie una reflexión sobre actuaciones de protección de los derechos de los pasajeros en los demás tipos de transporte;

CONSIDERA QUE LAS ACTUACIONES PRIORITARIAS DEBERÍAN TENDER A:

1) mejorar, de entrada, la información del pasajero de líneas aéreas, mediante:

a) la aclaración de los contratos, que deben ser más accesibles y comprensibles, y precisar los elementos esenciales;

b) una información diligente y precisa sobre los posibles retrasos y, más generalmente, sobre cualquier imprevisto que se produzca durante el viaje;

c) el establecimiento, a nivel europeo, de informes periódicos que permitan a los consumidores comparar los resultados de las compañías aéreas;

- 2) reforzar la protección de los derechos de los pasajeros de líneas aéreas: en este ámbito, es necesario revisar determinadas cláusulas de los contratos a la vista de la Directiva 93/13/CEE del Consejo, de 5 de abril de 1993, sobre las cláusulas abusivas en los contratos celebrados con consumidores⁽¹⁾; convendría, por otra parte, proceder a un estudio de las cuestiones referentes a la cesión de billetes, a la obligación de confirmación de las reservas, a la modificación del precio después de la reserva y a la posible compensación y, entre otras cosas, al reembolso del billete en caso de retraso;
- 3) mejorar el servicio prestado, en particular:
- en caso de retraso, estudiando, por ejemplo, las posibilidades de reconducción lo antes posible y el nivel mínimo de asistencia a los pasajeros;
 - en lo referente a la consideración de las necesidades de los pasajeros discapacitados y de los que necesitan medidas adaptadas a sus situaciones particulares;
 - en caso de pérdida, retraso o deterioro del equipaje;
- 4) finalmente, facilitar el tratamiento de los litigios: es indispensable, en este ámbito, que las compañías, los aeropuertos, los agentes de viajes y los operadores turísticos faciliten la presentación de quejas, y que se dé curso a las mismas en un plazo determinado; en segundo lugar, es necesario que se establezcan mecanismos de resolución de litigios, en particular, basándose en la Resolución del Consejo, de 25 de mayo de 2000, relativa a una red comunitaria de órganos nacionales responsables de la solución extrajudicial de los litigios en materia de consumo⁽²⁾;

ANIMA a los socios a que inicien y continúen actuaciones voluntarias sobre las acciones que el Consejo acaba de men-

cionar. Los compromisos voluntarios deberán ser lo suficientemente precisos como para permitir una verdadera mejora de la situación del pasajero de las líneas aéreas y deberán permitir el control de su aplicación. Dichas actuaciones deberán efectuarse con un deseo de eficacia; por esta razón, deberá iniciarse muy rápidamente y celebrarse a más tardar en mayo de 2001 con vistas a la sesión de diálogo Unión Europea/Conferencia Europea de Aviación Civil (UE/CEAC) sobre este tema, y ser objeto de informes, que elaborará la Comisión periódicamente, sobre su progreso;

DESTACA que, en caso de que fracasen los procesos de cooperación voluntaria, a los que da preferencia, podría ser conveniente contemplar otras iniciativas legales en este ámbito;

TOMA NOTA de las intenciones de la Comisión de presentar propuestas legislativas. En esta fase, y habida cuenta de las posiciones ya expresadas por las partes interesadas, el Consejo considera prioritario tratar sobre la contratación del transporte aéreo para fijar las condiciones mínimas y sobre la publicación de informes periódicos a los consumidores, e invita a la Comisión a continuar con sus consultas necesarias;

COMPARTE con la Comisión la necesidad de reforzar la actual protección de los pasajeros en caso de negativa de embarque;

ENCARGA al Coreper que estudie sin demora las propuestas de la Comisión relativas a la enmienda del Reglamento (CE) nº 2027/97 del Consejo, de 9 de octubre de 1997, sobre la responsabilidad de las compañías aéreas en caso de accidente⁽³⁾ y a la aprobación del Convenio para la unificación de ciertas reglas relativas al transporte aéreo internacional (Convenio de Montreal);

CONFIRMA, por último, su intención de deliberar de nuevo sobre esta cuestión en su próxima sesión.

⁽¹⁾ DO L 95 de 21.4.1993, p. 29.

⁽²⁾ DO C 155 de 6.6.2000, p. 1.

⁽³⁾ DO L 285 de 17.10.1997, p. 1.