

## I

(Actos legislativos)

## REGLAMENTOS

## REGLAMENTO (UE) N° 181/2011 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO

de 16 de febrero de 2011

sobre los derechos de los viajeros de autobús y autocar y por el que se modifica el Reglamento (CE) n° 2006/2004

(Texto pertinente a efectos del EEE)

EL PARLAMENTO EUROPEO Y EL CONSEJO DE LA UNIÓN EUROPEA,

Visto el Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea y, en particular, su artículo 91, apartado 1,

Vista la propuesta de la Comisión Europea,

Visto el dictamen del Comité Económico y Social Europeo <sup>(1)</sup>,

Previa consulta al Comité de las Regiones,

De conformidad con el procedimiento legislativo ordinario, a la vista del texto conjunto aprobado por el Comité de Conciliación el 24 de enero de 2011 <sup>(2)</sup>,

Considerando lo siguiente:

- (1) Las medidas de la Unión en el ámbito del transporte en autobús y autocar deben perseguir, entre otras cosas, que se garantice un elevado nivel de protección de los viajeros, comparable al de otros modos de transporte, independientemente del lugar al que viajen. Asimismo, deben tenerse plenamente en cuenta las exigencias en materia de protección de los consumidores en general.
- (2) Dado que los viajeros de autobús y autocar constituyen la parte más débil del contrato de transporte, se debe conceder a todos ellos un nivel mínimo de protección.

- (3) Las medidas de la Unión para mejorar los derechos de los viajeros en el sector del transporte en autobús y autocar deben tener en cuenta las características específicas de este sector, formado en gran parte de pequeñas y medianas empresas.

- (4) Los viajeros y, como mínimo, las personas con las que los viajeros tuvieran o hubieran tenido en el futuro una obligación de alimentos deben gozar de protección en caso de accidente resultante del uso del autobús o autocar, teniendo en cuenta la Directiva 2009/103/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de septiembre de 2009, relativa al seguro de la responsabilidad civil que resulta de la circulación de vehículos automóviles, así como al control de la obligación de asegurar esta responsabilidad <sup>(3)</sup>.

- (5) Al determinar el Derecho nacional aplicable a la indemnización por fallecimiento, que comprenderá unos gastos funerarios razonables, o lesiones personales, así como por pérdida o daños sufridos por el equipaje debido a accidentes resultantes del uso del autobús o autocar, se deben tener en cuenta el Reglamento (CE) n° 864/2007 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de julio de 2007, relativo a la ley aplicable a las obligaciones extracontractuales («Roma II») <sup>(4)</sup>, y el Reglamento (CE) n° 593/2008 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de junio de 2008, sobre la ley aplicable a las obligaciones contractuales (Roma I) <sup>(5)</sup>.

- (6) Además de una indemnización de conformidad con el Derecho nacional en caso de fallecimiento o lesiones personales, o pérdida o daños sufridos por el equipaje debido a accidentes resultantes del uso del autobús o autocar, los viajeros deben tener derecho a una asistencia para las necesidades prácticas inmediatas tras un accidente. Esta asistencia debe incluir, cuando resulte necesario, primeros auxilios, alojamiento, comida, ropa y transporte.

<sup>(1)</sup> DO C 317 de 23.12.2009, p. 99.

<sup>(2)</sup> Posición del Parlamento Europeo de 23 de abril de 2009 (DO C 184 E de 8.7.2010, p. 312), Posición del Consejo en primera lectura de 11 de marzo de 2010 (DO C 122 E de 11.5.2010, p. 1), Posición del Parlamento Europeo de 6 de julio de 2010 (no publicada aún en el Diario Oficial), Decisión del Consejo de 31 de enero de 2011, y Resolución legislativa del Parlamento Europeo de 15 de febrero de 2011 (no publicada aún en el Diario Oficial).

<sup>(3)</sup> DO L 263 de 7.10.2009, p. 11.

<sup>(4)</sup> DO L 199 de 31.7.2007, p. 40.

<sup>(5)</sup> DO L 177 de 4.7.2008, p. 6.

- (7) Los servicios de autobús y autocar deben estar disponibles para los ciudadanos en general. Por consiguiente, las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida por razones de discapacidad, edad o cualquier otro factor deben disponer, al viajar en autobús o autocar, de oportunidades equivalentes a las de los demás ciudadanos. Las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida tienen los mismos derechos que todos los demás ciudadanos en lo que respecta a la libertad de movimiento, la libertad de elección y la no discriminación.
- (8) A la luz del artículo 9 de la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y a fin de dar a las personas con discapacidad o con movilidad reducida oportunidades para viajar en autobús y autocar equiparables a las de otros ciudadanos, deben establecerse normas antidiscriminatorias y en materia de asistencia durante sus viajes. Por tanto, dichas personas deben poder acceder a este medio de transporte sin ser rechazadas por razón de su discapacidad o de su movilidad reducida, salvo cuando existan motivos justificados por razones de seguridad o del diseño de los vehículos o de la infraestructura. En el marco de la legislación pertinente en materia de protección de los trabajadores, las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida deben tener derecho a asistencia en las estaciones y a bordo de los vehículos. El objetivo de inclusión social exige que esta asistencia sea gratuita. Los transportistas deben establecer condiciones de acceso, utilizando preferentemente el sistema europeo de normalización.
- (9) Al diseñar nuevas estaciones o en caso de renovaciones importantes, las entidades gestoras de las estaciones deben tratar de tener en cuenta las necesidades de las personas con discapacidad o con movilidad reducida, de conformidad con los requisitos del «diseño para todos». En todo caso, las entidades gestoras de las estaciones deben establecer puntos donde dichas personas puedan notificar su llegada y sus necesidades de asistencia.
- (10) De manera similar, y sin perjuicio de lo dispuesto en la legislación vigente o futura sobre requisitos técnicos para autobuses y autocares, los transportistas, en la medida de lo posible, deben tomar en consideración dichas necesidades a la hora de equipar los vehículos nuevos y nuevamente acondicionados.
- (11) Cuando resulte necesario, los Estados miembros deben mejorar las infraestructuras existentes para que los transportistas puedan garantizar el acceso de las personas con discapacidad y con movilidad reducida, así como facilitar la asistencia adecuada.
- (12) Para responder a las necesidades de las personas con discapacidad y de las personas con movilidad reducida, el personal debe recibir la formación adecuada. Con objeto de facilitar el reconocimiento mutuo de las cualificaciones nacionales de los conductores, podría prestarse una formación que incluya la toma de conciencia sobre la discapacidad como parte de la cualificación inicial o de la formación periódica según se establece en la Directiva 2003/59/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de julio de 2003, relativa a la cualificación inicial y la formación continua de los conductores de determinados vehículos destinados al transporte de mercancías o de viajeros por carretera<sup>(1)</sup>. Para garantizar la coherencia entre la introducción de los requisitos de formación y los plazos establecidos en dicha Directiva, debe contemplarse la posibilidad de una exención por un período limitado.
- (13) Las organizaciones representativas de las personas con discapacidad o con movilidad reducida deben ser consultadas o integradas en la preparación del contenido de la formación en materia de discapacidades.
- (14) Entre los derechos de los viajeros de autobús y autocar debe incluirse el de ser informados sobre el servicio antes del viaje y durante el mismo. Toda la información esencial proporcionada a los viajeros de autobús o autocar debe también proporcionarse, cuando estos lo soliciten, en formatos alternativos, accesibles a las personas con discapacidad o con movilidad reducida, por ejemplo en grandes caracteres, lenguaje sencillo, braille, comunicaciones electrónicas accesibles mediante tecnología adaptativa, y cintas de audio.
- (15) El presente Reglamento no debe limitar los derechos de los transportistas a reclamar indemnizaciones a cualquier persona, incluso a terceros, de conformidad con el Derecho nacional aplicable.
- (16) Deben reducirse los inconvenientes que sufren los viajeros debido a cancelaciones o a retrasos significativos en sus viajes y, a tal fin, los viajeros que parten de una estación deben ser adecuadamente atendidos e informados de un modo accesible para todos los viajeros. Los viajeros deben también poder anular su viaje y recibir el reembolso de sus billetes o continuar su viaje u obtener un recorrido alternativo en condiciones satisfactorias. En caso de que los transportistas incumplan su obligación de prestar a los viajeros la asistencia necesaria, estos deben tener derecho a una compensación económica.
- (17) Los transportistas —con la participación de las partes interesadas, las asociaciones profesionales y las asociaciones de consumidores, viajeros, personas con discapacidad y personas con movilidad reducida— deben cooperar a fin de adoptar disposiciones a escala nacional o europea. Dichas disposiciones deben tener por objetivo mejorar el cuidado y la asistencia a los viajeros cuyo viaje se haya visto interrumpido, especialmente en caso de grave retraso o cancelación del viaje, con una especial atención a los viajeros con necesidades especiales debido a su discapacidad, movilidad reducida, enfermedad, edad avanzada o embarazo, incluidos los viajeros que los acompañen y los que viajen con niños pequeños. Se ha de informar sobre estas medidas a los organismos nacionales de ejecución.

(<sup>1</sup>) DO L 226 de 10.9.2003, p. 4.

- (18) El presente Reglamento no debe afectar a los derechos de los viajeros establecidos por la Directiva 90/314/CEE del Consejo, de 13 de junio de 1990, relativa a los viajes combinados, las vacaciones combinadas y los circuitos combinados <sup>(1)</sup>. El presente Reglamento no debe aplicarse en los casos de cancelación de un circuito combinado por razones distintas de la cancelación del servicio de transporte en autobús o autocar.
- (19) Los viajeros deben ser informados plenamente de los derechos que les confiere el presente Reglamento, de modo que puedan ejercerlos de forma efectiva.
- (20) Los viajeros deben poder ejercer sus derechos mediante procedimientos de reclamación adecuados, aplicados por los transportistas o, en su caso, presentando una reclamación ante el organismo o los organismos designados a tal fin por el Estado miembro pertinente.
- (21) Los Estados miembros deben garantizar el cumplimiento del presente Reglamento y designar al organismo u organismos competentes para llevar a cabo la supervisión y la aplicación del mismo. Ello no afecta a los derechos de los viajeros a obtener indemnizaciones por vía judicial con arreglo al Derecho nacional.
- (22) Teniendo en cuenta los procedimientos establecidos por un Estado miembro para la presentación de reclamaciones, toda reclamación referente a la asistencia debe dirigirse preferentemente al organismo o los organismos competentes designados para velar por la aplicación del presente Reglamento en el Estado miembro donde esté situado el punto de embarque o de desembarque.
- (23) Los Estados miembros deben fomentar el uso del transporte público y el uso de información integrada y de billetes integrados con el fin de optimizar el uso y la interoperabilidad de los distintos medios y operadores de transporte.
- (24) Los Estados miembros deben establecer las sanciones aplicables a las infracciones del presente Reglamento y asegurarse de que dichas sanciones sean aplicadas. Esas sanciones deben ser eficaces, proporcionadas y disuasorias.
- (25) Dado que el objetivo del presente Reglamento, a saber, garantizar un nivel equivalente de protección y asistencia a los viajeros en el transporte en autobús o autocar en todos los Estados miembros, no puede ser alcanzado de manera suficiente por los Estados miembros y, por consiguiente, debido a las dimensiones y los efectos de la acción, pueden lograrse mejor a nivel de la Unión, esta puede adoptar medidas, de acuerdo con el principio de subsidiariedad consagrado en el artículo 5 del Tratado de la Unión Europea. De conformidad con el principio de proporcionalidad enunciado en dicho artículo, el presente Reglamento no excede de lo necesario para alcanzar ese objetivo.
- (26) El presente Reglamento debe entenderse sin perjuicio de la Directiva 95/46/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de octubre de 1995, relativa a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos <sup>(2)</sup>.
- (27) La aplicación del presente Reglamento debe basarse en el Reglamento (CE) n° 2006/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de octubre de 2004, sobre la cooperación entre las autoridades nacionales encargadas de la aplicación de la legislación de protección de los consumidores (Reglamento sobre la cooperación en materia de protección de los consumidores) <sup>(3)</sup>. Por tanto, debe modificarse en consecuencia el citado Reglamento.
- (28) El presente Reglamento respeta los derechos fundamentales y observa los principios reconocidos en particular en la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, mencionados en el artículo 6 del Tratado de la Unión Europea, teniendo en cuenta también la Directiva 2000/43/CE del Consejo, de 29 de junio de 2000, relativa a la aplicación del principio de igualdad de trato de las personas independientemente de su origen racial o étnico <sup>(4)</sup>, y la Directiva 2004/113/CE del Consejo, de 13 de diciembre de 2004, por la que se aplica el principio de igualdad de trato entre hombres y mujeres al acceso a bienes y servicios y su suministro <sup>(5)</sup>.

HAN ADOPTADO EL PRESENTE REGLAMENTO:

#### CAPÍTULO I

#### DISPOSICIONES GENERALES

##### Artículo 1

##### Objeto

El presente Reglamento establece normas para el transporte en autobús y autocar, aplicables a:

- a) la no discriminación entre los viajeros en las condiciones de transporte ofrecidas por los transportistas;
- b) los derechos de los viajeros en caso de accidente resultante del uso del autobús o del autocar con resultado de fallecimiento o lesiones personales, o pérdida o daños sufridos por el equipaje;
- c) la no discriminación y la asistencia obligatoria a las personas con discapacidad o con movilidad reducida;
- d) los derechos de los viajeros en caso de cancelación o retraso;
- e) la información mínima que debe darse a los viajeros;
- f) la tramitación de las reclamaciones;
- g) las normas generales de aplicación.

<sup>(2)</sup> DO L 281 de 23.11.1995, p. 31.

<sup>(3)</sup> DO L 364 de 9.12.2004, p. 1.

<sup>(4)</sup> DO L 180 de 19.7.2000, p. 22.

<sup>(5)</sup> DO L 373 de 21.12.2004, p. 37.

<sup>(1)</sup> DO L 158 de 23.6.1990, p. 59.

## Artículo 2

### Ámbito de aplicación

1. El presente Reglamento se aplicará a los viajeros que utilicen servicios regulares para viajeros de categoría indeterminada cuyo punto de embarque o desembarque esté situado en el territorio de un Estado miembro y cuya distancia programada sea igual o superior a 250 kilómetros.

2. En lo relativo a los servicios a que se refiere el apartado 1, pero cuya distancia programada sea inferior a 250 kilómetros, se aplicarán el artículo 4, apartado 2; el artículo 9; el artículo 10, apartado 1; el artículo 16, apartado 1, letra b), y apartado 2; el artículo 17, apartados 1 y 2, y los artículos 24 a 28.

3. El presente Reglamento se aplicará además, a excepción de los artículos 9 a 16, del artículo 17, apartado 3, y de los capítulos IV, V y VI, a los servicios discrecionales cuando el punto de embarque inicial o el punto de desembarque final del viajero esté situado en el territorio de un Estado miembro.

4. A excepción del artículo 4, apartado 2; del artículo 9; del artículo 10, apartado 1; del artículo 16, apartado 1, letra b), y apartado 2; del artículo 17, apartados 1 y 2, y de los artículos 24 a 28, los Estados miembros podrán eximir, de manera transparente y no discriminatoria, de la aplicación del presente Reglamento los servicios regulares nacionales. Tales exenciones podrán concederse a partir de la fecha de aplicación del presente Reglamento por un período no superior a cuatro años, que podrá renovarse una sola vez.

5. Los Estados miembros podrán eximir, de manera transparente y no discriminatoria, de la aplicación del presente Reglamento, por un período máximo de cuatro años a partir de la fecha de aplicación del presente Reglamento, determinados servicios regulares, por realizarse una parte significativa de dichos servicios, incluida por lo menos una parada programada, fuera de la Unión. Tales exenciones podrán renovarse una sola vez.

6. Los Estados miembros informarán a la Comisión de las exenciones de los distintos tipos de servicios concedidas de conformidad con los apartados 4 y 5. La Comisión tomará las medidas apropiadas si se considerase que dichas exenciones no se ajustan a las disposiciones del presente artículo. A más tardar el 2 de marzo de 2018, la Comisión presentará al Parlamento Europeo y al Consejo un informe sobre las exenciones concedidas de conformidad con los apartados 4 y 5.

7. Ninguna disposición del presente Reglamento se entenderá contraria a la legislación vigente sobre requisitos técnicos, ni introductoria de requisitos adicionales a los que dispone dicha legislación, para autobuses o autocares o infraestructura o equipo en las paradas o estaciones de autobús.

8. El presente Reglamento no afecta a los derechos que la Directiva 90/314/CEE atribuye a los viajeros, y no se aplicará en los casos en que un circuito combinado mencionado en dicha directiva se cancele por alguna razón que no sea la cancelación de un servicio regular.

## Artículo 3

### Definiciones

A los efectos del presente Reglamento se entenderá por:

- a) «servicios regulares»: servicios que efectúan el transporte de viajeros en autobús o autocar con una frecuencia y un itinerario determinados, recogiendo y depositando viajeros en paradas previamente fijadas;
- b) «servicios discrecionales»: los servicios no incluidos en la definición de servicios regulares y cuya principal característica es el transporte en autobús o autocar de grupos de viajeros formados por encargo del cliente o a iniciativa del propio transportista;
- c) «contrato de transporte»: contrato de transporte entre un transportista y un viajero para la prestación de uno o más servicios regulares o discrecionales;
- d) «billete»: documento válido u otra prueba de un contrato de transporte;
- e) «transportista»: persona física o jurídica, distinta de un operador turístico, una agencia de viajes o un proveedor de billetes, que ofrezca transporte mediante servicios regulares o discrecionales al público en general;
- f) «transportista ejecutor»: persona física o jurídica distinta del transportista y que efectúa, de hecho, la totalidad o parte del transporte;
- g) «proveedor de billetes»: cualquier intermediario que celebre contratos de transporte por cuenta de un transportista;
- h) «agencia de viajes»: cualquier intermediario que actúe en nombre de un viajero para la celebración de contratos de transporte;
- i) «operador turístico»: organizador o detallista, distinto del transportista, según las definiciones del artículo 2, apartados 2 y 3, de la Directiva 90/314/CEE;
- j) «persona con discapacidad» o «persona con movilidad reducida»: persona cuya movilidad al utilizar el transporte se vea reducida debido a una discapacidad física (sensorial o locomotriz, permanente o temporal), a una discapacidad o deficiencia intelectual, o a cualquier otra causa de discapacidad, o debido a la edad, y cuya situación requiera una atención adecuada y una adaptación a sus necesidades particulares de los servicios ofrecidos a todos los viajeros;

- k) «condiciones de acceso»: normas, directrices e información pertinentes sobre la accesibilidad de los autobuses o de estaciones determinadas, incluidas sus instalaciones, para personas con discapacidad o personas con movilidad reducida;
- l) «reserva»: toda reserva de un asiento a bordo de un autobús o autocar para un servicio regular a una hora de salida específica;
- m) «estación»: una estación dotada de personal donde, según la ruta determinada, está programada la parada de un servicio regular para el embarque o desembarque de viajeros, y equipada con instalaciones como las destinadas a la facturación, salas de espera o ventanillas para la venta de billetes;
- n) «parada»: cualquier punto, distinto de una estación, donde, según la ruta determinada, está programada la parada de un servicio regular para el embarque o desembarque de viajeros;
- o) «gestor de la estación»: entidad organizativa de un Estado miembro responsable de gestionar una estación determinada;
- p) «cancelación»: la no realización de un servicio regular previamente programado;
- q) «retraso»: diferencia entre la hora programada para la salida de un servicio regular según el horario publicado y la hora de salida real.

#### Artículo 4

##### **Billetes y condiciones contractuales no discriminatorias**

- Los transportistas emitirán un billete al viajero, a menos que otros documentos concedan el derecho al transporte. Los billetes podrán emitirse en formato electrónico.
- Sin perjuicio de las tarifas sociales, las condiciones contractuales y las tarifas aplicadas por los transportistas se ofrecerán al público en general sin discriminación directa ni indirecta por razones de nacionalidad del cliente final o del lugar de establecimiento de los transportistas o de los proveedores de billetes en la Unión.

#### Artículo 5

##### **Otras partes ejecutantes**

- Si el cumplimiento de las obligaciones que se derivan del presente Reglamento ha sido confiado a un transportista ejecutor, proveedor de billetes o a cualquier otra persona, el transportista, la agencia de viajes, el operador turístico o el gestor de la estación que haya delegado tales obligaciones serán, no obstante, responsables de las acciones y omisiones de dicha parte ejecutante.
- Además, la parte a la que el transportista, la agencia de viajes, el operador turístico o el gestor de la estación hayan encomendado el cumplimiento de una obligación estará sujeta

a lo dispuesto en el presente Reglamento en lo que se refiere a la obligación encomendada.

#### Artículo 6

##### **Inadmisibilidad de las exenciones**

- Las obligaciones respecto de los viajeros derivadas del presente Reglamento no podrán ser objeto de limitación o exención mediante, en particular, la introducción de excepciones o cláusulas restrictivas en el contrato de transporte.
- Los transportistas podrán ofrecer condiciones contractuales más favorables para los viajeros que las establecidas en el presente Reglamento.

#### CAPÍTULO II

##### **INDEMNIZACIÓN Y ASISTENCIA EN CASO DE ACCIDENTES**

#### Artículo 7

##### **Fallecimiento o lesiones personales de los viajeros y pérdida o daño del equipaje**

- Los viajeros, de conformidad con el Derecho nacional vigente, tendrán derecho a una indemnización por fallecimiento, que comprenderá unos gastos funerarios razonables, o lesiones personales, así como por la pérdida o daño del equipaje, debidos a accidentes resultantes del uso del autobús o autocar. En caso de fallecimiento de un viajero, este derecho se aplicará como mínimo a las personas con las que este tuviera o hubiera tenido en el futuro una obligación de alimentos.
- El importe de la indemnización se calculará de conformidad con el Derecho nacional vigente. El límite máximo establecido por el Derecho nacional a la indemnización por fallecimiento o lesiones personales o por la pérdida o daño del equipaje para cada ocasión no será inferior a:

- 220 000 EUR por viajero;
- 1 200 EUR por pieza de equipaje. En caso de daños a una silla de ruedas, demás equipo de movilidad o dispositivos de asistencia, el importe de la indemnización equivaldrá siempre al coste de la sustitución o reparación del equipo perdido o dañado.

#### Artículo 8

##### **Necesidades prácticas inmediatas de los viajeros**

En caso de accidente resultante del uso del autobús o autocar, el transportista proporcionará una asistencia adecuada y proporcionada a los viajeros para sus necesidades prácticas inmediatas tras el accidente. Esta asistencia incluirá, cuando resulte necesario, alojamiento, comida, ropa, transporte y prestación de primeros auxilios. La asistencia prestada no constituirá reconocimiento de responsabilidad.

El transportista podrá limitar el coste total del alojamiento a 80 EUR por noche y por viajero, por un máximo de dos noches.

## CAPÍTULO III

**DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y LAS PERSONAS CON MOVILIDAD REDUCIDA***Artículo 9***Derecho al transporte**

1. Los transportistas, las agencias de viajes y los operadores turísticos no podrán negarse a aceptar una reserva de una persona, a emitir o a proporcionarle de otro modo un billete, o a embarcarla, por su discapacidad o movilidad reducida.
2. Las reservas y los billetes se ofrecerán a las personas con discapacidad o con movilidad reducida sin coste adicional alguno.

*Artículo 10***Excepciones y condiciones especiales**

1. No obstante lo dispuesto en el artículo 9, apartado 1, los transportistas, las agencias de viajes y los operadores turísticos podrán negarse a aceptar una reserva de una persona, a emitir o a proporcionarle de otro modo un billete, o a embarcarla, por su discapacidad o movilidad reducida:
  - a) a fin de dar cumplimiento a los requisitos de seguridad establecidos por el Derecho internacional, de la Unión o nacional, o para dar cumplimiento a los requisitos de salud y seguridad establecidos por las autoridades competentes;
  - b) cuando el diseño del vehículo o la infraestructura, incluidas las paradas y las estaciones de autobús, haga físicamente imposible el embarque, el desembarque o el traslado de la persona con discapacidad o movilidad reducida de manera segura y operativamente viable.
2. En caso de negarse a aceptar una reserva o a emitir o proporcionar de otro modo un billete por los motivos mencionados en el apartado 1, los transportistas, las agencias de viajes y los operadores turísticos deberán informar a la persona en cuestión sobre todo servicio alternativo aceptable operado por el transportista.
3. Cuando a una persona con discapacidad o movilidad reducida que tenga una reserva o esté en posesión de un billete y cumpla los requisitos establecidos en el artículo 14, apartado 1, letra a), le sea, no obstante, denegado el embarque debido a su discapacidad o movilidad reducida, deberá ofrecérseles a la persona en cuestión y a cualquier persona acompañante con arreglo al apartado 4 del presente artículo la elección entre:
  - a) el derecho al reembolso y, cuando proceda, un servicio de ida y vuelta gratuito al primer punto de salida, según se establezca en el contrato de transporte, en la primera ocasión que se presente, y
  - b) excepto cuando no sea viable, la continuación del viaje o un recorrido alternativo utilizando servicios de transporte alternativos razonables para llegar al destino mencionado en el contrato de transporte.

La falta de notificación de conformidad con el artículo 14, apartado 1, letra a), no afectará al derecho a reembolso del importe abonado por el billete.

4. Si un transportista, una agencia de viajes o un operador turístico se niegan a aceptar una reserva de una persona por razón de su discapacidad o su movilidad reducida, a emitir o proporcionar de otro modo un billete a dicha persona o a embarcarla, debido a los motivos contemplados en el apartado 1, dicha persona podrá solicitar ir acompañada por otra persona de su elección capaz de prestarle la asistencia requerida por la persona con discapacidad o con movilidad reducida para que dejen de aplicarse los motivos mencionados en el apartado 1.

Esta persona acompañante será transportada gratuitamente y, de ser viable, se la sentará al lado de la persona con discapacidad o con movilidad reducida.

5. Cuando un transportista, una agencia de viajes o un operador turístico apliquen el apartado 1, informarán inmediatamente a la persona con discapacidad o movilidad reducida de las razones correspondientes y, si así lo solicitase la persona en cuestión, le informarán por escrito en el plazo de cinco días hábiles tras dicha solicitud.

*Artículo 11***Accesibilidad e información**

1. En cooperación con las organizaciones representativas de las personas con discapacidad o de las personas con movilidad reducida, los transportistas y los gestores de las estaciones, en su caso a través de sus organizaciones, establecerán o dispondrán condiciones de acceso no discriminatorio aplicables al transporte de personas con discapacidad y personas con movilidad reducida.
2. Los transportistas y los gestores de las estaciones harán públicas las condiciones de acceso previstas en el apartado 1, incluido el texto de la legislación internacional, de la Unión o nacional en materia de requisitos de seguridad, sobre la que se basen las condiciones de acceso no discriminatorio, en soporte material o a través de internet, en formatos accesibles si así se solicita, en las mismas lenguas en que la información suele ponerse a disposición de todos los viajeros. Al facilitar esta información se prestará especial atención a las necesidades de las personas con discapacidad y de las personas con movilidad reducida.
3. Los operadores turísticos pondrán a disposición las condiciones de acceso previstas en el apartado 1 que sean aplicables a los viajes incluidos en los viajes combinados, las vacaciones combinadas y los circuitos combinados que organizan, venden u ofrecen para la venta.
4. La información sobre las condiciones de acceso mencionadas en los apartados 2 y 3 se distribuirá en soporte material a petición del viajero.

5. Los transportistas, las agencias de viajes y los operadores turísticos garantizarán que toda la información general pertinente relativa al viaje y a las condiciones de transporte esté disponible en formatos adecuados y accesibles para las personas con discapacidad o con movilidad reducida, incluyendo, en su caso, las reservas y la información en línea. A petición del viajero la información se distribuirá en soporte material.

#### Artículo 12

##### Designación de las estaciones

Los Estados miembros designarán las estaciones de autobuses y autocares donde debe proporcionarse asistencia a las personas con discapacidad o con movilidad reducida. Los Estados miembros informarán a la Comisión al respecto. La Comisión pondrá a disposición en internet una lista de las estaciones de autobús y autocar designadas.

#### Artículo 13

##### Derecho de asistencia en las estaciones designadas y en los autobuses y autocares

1. Con sujeción a las condiciones de acceso establecidas en el artículo 11, apartado 1, y en sus respectivos ámbitos de competencia, los transportistas y los gestores de las estaciones prestarán, en las estaciones designadas por los Estados miembros, asistencia gratuita a las personas con discapacidad y a las personas con movilidad reducida, al menos del nivel especificado en el anexo I, parte a).

2. Con sujeción a las condiciones de acceso establecidas en el artículo 11, apartado 1, los transportistas prestarán, en los autobuses y los autocares, asistencia gratuita a las personas con discapacidad y a las personas con movilidad reducida, al menos del nivel especificado en el anexo I, parte b).

#### Artículo 14

##### Condiciones para la prestación de asistencia

1. Los transportistas y los gestores de las estaciones cooperarán para prestar asistencia a las personas con discapacidad o con movilidad reducida a condición de que:

- a) la necesidad de dicha asistencia se notifique a los transportistas, los gestores de estaciones, las agencias de viajes y los operadores turísticos con una antelación mínima de 36 horas, y
- b) las personas de que se trate se presenten en el punto designado:
  - i) a una hora fijada previamente por el transportista, que no será anterior a la hora de salida publicada en más de 60 minutos, a no ser que el transportista y el pasajero acuerden un plazo menor, o
  - ii) si no se ha fijado hora alguna, como mínimo 30 minutos antes de la hora de salida publicada.

2. Además de lo establecido en el apartado 1, las personas con discapacidad o las personas con movilidad reducida notificarán al transportista, a la agencia de viajes o al operador tu-

rístico en el momento de la reserva o de la compra anticipada del billete sus necesidades específicas en relación con los asientos, siempre que en ese momento la necesidad sea conocida.

3. Los transportistas, los gestores de estaciones, las agencias de viajes y los operadores turísticos adoptarán las medidas necesarias para facilitar la recepción de las notificaciones de necesidad de asistencia hechas por las personas con discapacidad o con movilidad reducida. Esta obligación se aplicará a todas las estaciones designadas y a sus puntos de venta, incluidas la venta telefónica y la venta por internet.

4. Si no se efectuara la correspondiente notificación de acuerdo con la letra a) del apartado 1 y con el apartado 2, los transportistas, los gestores de las estaciones, las agencias de viajes y los operadores turísticos harán todos los esfuerzos razonables para garantizar la prestación de asistencia de forma que las personas con discapacidad o con movilidad reducida puedan embarcar en los servicios de transporte de salida, hacer los transbordos necesarios y desembarcar de los servicios de transporte de llegada para los que han adquirido billete.

5. Los gestores de las estaciones designarán un punto dentro o fuera de la estación donde las personas con discapacidad o con movilidad reducida puedan comunicar su llegada y solicitar asistencia. El punto estará claramente señalizado y ofrecerá en formatos accesibles información básica sobre la estación y la asistencia disponible.

#### Artículo 15

##### Transmisión de la información a terceros

Si los agentes de viajes u operadores turísticos reciben una notificación en el sentido que se menciona en el artículo 14, apartado 1, letra a), transmitirán lo antes posible, dentro de sus horas habituales de oficina, la información a los transportistas o al gestor de la estación.

#### Artículo 16

##### Formación

1. Los transportistas y, cuando proceda, los gestores de las estaciones, establecerán procedimientos de formación en materia de discapacidades, con inclusión de instrucciones, y garantizarán que:

- a) el personal, excluidos los conductores pero incluidos los empleados de cualquiera otra parte ejecutora, que preste asistencia directa a las personas con discapacidad o con movilidad reducida, reciba formación o instrucciones según se indica en el anexo II, partes a) y b), y
- b) el personal, incluidos los conductores, que tenga trato directo con los viajeros o con cuestiones relacionadas con ellos, reciba formación o instrucciones según se indica en el anexo II, parte a).

2. Los Estados miembros podrán conceder una exención por un período máximo de cinco años a partir del 1 de marzo de 2013 respecto de la aplicación del apartado 1, letra b), por lo que se refiere a la formación de los conductores.

*Artículo 17***Indemnizaciones relacionadas con las sillas de ruedas y otros equipos de movilidad**

1. Los transportistas y los gestores de las estaciones serán responsables de las pérdidas de sillas de ruedas, otros equipos de ayuda a la movilidad o dispositivos de asistencia y de los daños causados a ellos. Indemnizará las pérdidas o daños el transportista o el gestor de la estación responsable de ellos.

2. La indemnización a que se refiere el apartado 1 será igual al coste de sustitución o reparación del equipo u objetos perdidos o dañados.

3. En caso necesario, se harán los esfuerzos necesarios para poner temporalmente a disposición de los interesados equipos o dispositivos sustitutivos. Las sillas de ruedas, los demás equipos de ayuda a la movilidad o dispositivos de asistencia tendrán, en la medida de lo posible, características técnicas y funcionales similares a los perdidos o dañados.

*Artículo 18***Exenciones**

1. Sin perjuicio del artículo 2, apartado 2, los Estados miembros podrán eximir los servicios regulares nacionales de la aplicación de algunas o todas las disposiciones del presente capítulo, siempre y cuando garanticen que el nivel de protección de las personas con discapacidad y de las personas con movilidad reducida que ofrece su Derecho nacional es al menos el mismo que el que ofrece el presente Reglamento.

2. Los Estados miembros informarán a la Comisión de las exenciones concedidas al amparo del apartado 1. La Comisión tomará las medidas apropiadas si se considerase que dichas exenciones no se ajustan a las disposiciones del presente artículo. A más tardar el 2 de marzo de 2018, la Comisión presentará al Parlamento Europeo y al Consejo un informe sobre las exenciones concedidas en virtud del apartado 1.

## CAPÍTULO IV

**DERECHOS DE LOS VIAJEROS EN CASO DE CANCELACIÓN O RETRASO***Artículo 19***Continuación, recorrido alternativo y reembolso**

1. Cuando un transportista tenga razones para suponer que un servicio regular vaya a cancelarse o a tener un retraso de más de 120 minutos en su salida desde una estación, así como en caso de sobrerreserva, le ofrecerá de inmediato al viajero elegir entre:

a) continuación o recorrido alternativo hasta el destino final sin coste adicional y en la primera ocasión posible, en condiciones comparables a las estipuladas en el contrato de transporte;

b) reembolso del precio del billete y, si procede, un servicio de vuelta gratuito en autobús o autocar en la primera ocasión posible, al primer punto de partida mencionado en el contrato de transporte.

2. Si el transportista no ofrece al viajero la posibilidad de elegir a que se refiere el apartado 1, este tendrá derecho a percibir una indemnización que ascenderá al 50 % del precio del billete, además del reembolso estipulado en el apartado 1, letra b). El transportista abonará dicha cantidad en el plazo de un mes a partir de la presentación de la solicitud de indemnización.

3. En caso de avería del autobús o autocar durante el viaje, el transportista facilitará bien la continuación del servicio con otro vehículo desde el punto en que se encuentre el vehículo averiado, o bien transporte desde el punto en que se encuentre el vehículo averiado hasta un punto de espera o una estación adecuados desde donde sea posible la continuación del viaje.

4. Cuando un servicio regular se cancele o se retrase más de 120 minutos en su salida desde una parada de autobús, el viajero tendrá derecho a que el transportista se haga cargo de la continuación, el recorrido alternativo o el reembolso a los que se hace referencia en el apartado 1.

5. El pago del reembolso establecido en el apartado 1, letra b), y en el apartado 4 se efectuará en los 14 días siguientes al ofrecimiento o a la recepción de la solicitud. El pago cubrirá el coste total del billete, al precio que se haya pagado, de la parte o partes del viaje que no se hayan hecho y de la parte o partes ya hechas si el viaje no sirve ya a los fines del plan de viaje original del viajero. Para los viajeros que estén en posesión de pases de viaje o de abonos de temporada, el pago será equivalente a la parte proporcional del coste completo del pase o abono. El reembolso se pagará en dinero, a no ser que el viajero acepte otra forma de reembolso.

*Artículo 20***Información**

1. En caso de cancelación o retraso en la salida de un servicio regular, el transportista o, según proceda, el gestor de la estación informarán de la situación a los viajeros que salgan de las estaciones, 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 esa información.

2. En caso de que los viajeros pierdan una conexión, prevista en el horario, 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.

3. El transportista o, según proceda, el gestor de la estación, velarán por que las personas con discapacidad o con movilidad reducida reciban en formato accesible la información exigida en los apartados 1 y 2.



4. Cuando sea posible, la información exigida en los apartados 1 y 2 será facilitada por medios electrónicos a todos los viajeros, incluidos los que no partan de las estaciones, dentro de los plazos señalados en el apartado 1, si el viajero así lo solicita y ha facilitado al transportista los datos de contacto necesarios.

#### Artículo 21

##### Asistencia en caso de cancelación o retraso en la salida

Para un viaje de una duración prevista de más de tres horas, el transportista, en caso de cancelación o retraso en la salida de la estación de más de 90 minutos, ofrecerá al viajero gratuitamente:

- a) aperitivos, comidas o refrigerios en proporción razonable al tiempo de espera o retraso, siempre que se disponga de ellos en el autobús o la estación o puedan razonablemente proveerse;
- b) una habitación de hotel u otro tipo de alojamiento, así como asistencia para organizar el traslado entre la estación y el lugar de alojamiento cuando sea necesaria una estancia de una o más noches. El transportista podrá limitar a 80 EUR por noche y por viajero, por un máximo de dos noches, el coste total del alojamiento, limitación que no incluirá el transporte de ida y vuelta entre la estación y el lugar de alojamiento.

Al aplicar el presente artículo, el transportista prestará atención especial a las necesidades de las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida y de toda persona acompañante.

#### Artículo 22

##### Otras reclamaciones

Ninguna disposición contenida en el presente capítulo impedirá a los viajeros solicitar ante los órganos jurisdiccionales nacionales indemnizaciones, de conformidad con el Derecho nacional, por los daños y perjuicios resultantes de la cancelación o el retraso de los servicios regulares.

#### Artículo 23

##### Exenciones

1. Los artículos 19 y 21 no serán aplicables a los viajeros con billetes abiertos mientras no se especifique la hora de salida, salvo si se trata de pasajeros titulares de un pase de viaje o abono de temporada.
2. El artículo 21, letra b), no será aplicable cuando el transportista demuestre que la cancelación o el retraso se debe a condiciones meteorológicas extremas o a grandes catástrofes naturales que hacen peligrosa la seguridad del servicio de autobús o autocar.

#### CAPÍTULO V

##### NORMAS GENERALES SOBRE INFORMACIÓN Y RECLAMACIONES

#### Artículo 24

##### Derecho a información sobre el viaje

Los transportistas y los gestores de las estaciones, dentro de sus respectivos ámbitos de competencia, suministrarán a los viajeros

información adecuada a lo largo de su viaje. Siempre que sea posible, la información se proporcionará en formatos accesibles previa petición.

#### Artículo 25

##### Información sobre los derechos de los viajeros

1. Los transportistas y los gestores de las estaciones, dentro de sus respectivos ámbitos de competencia, velarán por que los viajeros reciban información adecuada y exhaustiva sobre los derechos que les otorga el presente Reglamento a más tardar en el momento de la salida. La información se suministrará en las estaciones y, cuando sea posible, en internet. La información se facilitará, siempre que sea posible, en formato accesible cuando así lo soliciten las personas con discapacidad o con movilidad reducida. La información incluirá los datos de contacto necesarios para dirigirse al organismo u organismos de aplicación designados por los Estados miembros con arreglo al artículo 28, apartado 1.

2. Con objeto de cumplir con el requisito de información contemplado en el apartado 1, los transportistas y los gestores de las estaciones podrán usar un resumen de las disposiciones del presente Reglamento elaborado por la Comisión en todas las lenguas oficiales de las instituciones de la Unión Europea y puesto a su disposición.

#### Artículo 26

##### Reclamaciones

Los transportistas crearán o dispondrán de un mecanismo de tramitación de las reclamaciones relativas a los derechos y obligaciones establecidos en el presente Reglamento.

#### Artículo 27

##### Presentación de reclamaciones

Sin perjuicio de las demandas de indemnización según lo dispuesto en el artículo 7, si el viajero cubierto por el presente Reglamento desea presentar una reclamación contra el transportista, la presentará 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 notificará al viajero que su reclamación se ha admitido, se ha desestimado o todavía se está examinando. El plazo para proporcionar la respuesta definitiva no será superior a tres meses a partir de la fecha de recepción de la reclamación.

#### CAPÍTULO VI

##### APLICACIÓN Y ORGANISMOS DE APLICACIÓN NACIONALES

#### Artículo 28

##### Organismos de aplicación nacionales

1. Cada Estado miembro deberá designar uno o varios organismos, nuevos o existentes, responsables de la aplicación del presente Reglamento, por lo que se refiere a los servicios regulares desde puntos situados en su territorio y los servicios regulares desde un tercer país a esos puntos. Cada organismo adoptará las medidas necesarias para garantizar el cumplimiento del presente Reglamento.

Dichos organismos serán independientes de los transportistas, de los operadores turísticos y de los gestores de las terminales en lo relativo a su organización, sus decisiones de financiación, su estructura jurídica y su proceso de toma de decisiones.

2. Los Estados miembros notificarán a la Comisión el organismo u organismos de aplicación que designen conforme al presente artículo.

3. En caso de supuesta infracción del presente Reglamento, todo viajero podrá presentar una reclamación, de conformidad con el Derecho nacional, ante el organismo correspondiente designado con arreglo al apartado 1 o ante cualquier organismo competente designado por el Estado miembro.

Todo Estado miembro podrá decidir que el viajero, como primera medida, presente al transportista una reclamación, en cuyo caso el organismo de aplicación nacional o cualquier otro organismo competente designado por el Estado miembro actuará como organismo de apelación en relación con las reclamaciones no resueltas de conformidad con el artículo 27.

#### Artículo 29

##### Informe sobre la aplicación

A más tardar el 2 de marzo de 2015, y posteriormente cada dos años, los organismos de aplicación designados con arreglo al artículo 28, apartado 1, publicarán un informe sobre su actividad en los dos años naturales anteriores, que contendrá, en particular, una descripción de las medidas adoptadas para aplicar las disposiciones del presente Reglamento y estadísticas sobre las reclamaciones y las sanciones aplicadas.

#### Artículo 30

##### Cooperación entre los organismos de aplicación

Los organismos de aplicación nacionales a que se refiere el artículo 28, apartado 1, intercambiarán, cuando proceda, información sobre sus actividades y sus principios y prácticas en materia de toma de decisiones. Para esa tarea, contarán con la asistencia de la Comisión.

#### Artículo 31

##### Sanciones

Los Estados miembros establecerán normas sobre las sanciones aplicables a las infracciones de las disposiciones del presente

Reglamento y adoptarán todas las medidas necesarias para garantizar su aplicación. Las sanciones establecidas deberán ser efectivas, proporcionadas y disuasorias. A más tardar el 1 de marzo de 2013, los Estados miembros notificarán a la Comisión dichas normas y medidas y le notificarán sin demora toda modificación posterior que las afecte.

#### CAPÍTULO VII

##### DISPOSICIONES FINALES

#### Artículo 32

##### Informe

A más tardar el 2 de marzo de 2016, la Comisión informará al Parlamento Europeo y al Consejo sobre el funcionamiento y los efectos del presente Reglamento. En caso necesario, se adjuntarán al informe las propuestas legislativas que apliquen con más detalle las disposiciones del presente Reglamento o las modifiquen.

#### Artículo 33

##### Modificación del Reglamento (CE) nº 2006/2004

En el anexo del Reglamento (CE) nº 2006/2004 se añade el punto siguiente:

«19. Reglamento (UE) nº 181/2011 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de febrero de 2011, sobre los derechos de los viajeros de autobús y autocar (\*).

(\*) DO L 55 de 28.2.2011, p. 1».

#### Artículo 34

##### Entrada en vigor

El presente Reglamento entrará en vigor a los veinte días de su publicación en el *Diario Oficial de la Unión Europea*.

El presente Reglamento será aplicable a partir del 1 de marzo de 2013.

El presente Reglamento será obligatorio en todos sus elementos y directamente aplicable en cada Estado miembro.

Hecho en Estrasburgo, el 16 de febrero de 2011.

Por el Parlamento Europeo  
El Presidente  
J. BUZEK

Por el Consejo  
El Presidente  
MARTONYI J.

## ANEXO I

**PRESTACIÓN DE ASISTENCIA A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD O CON MOVILIDAD REDUCIDA****a) Asistencia en las estaciones designadas**

Asistencia y disposiciones necesarias para permitir a las personas con discapacidad y a las personas con movilidad reducida:

- comunicar su llegada a la estación y presentar su solicitud de asistencia en los puntos designados,
- desplazarse desde el punto designado al mostrador de facturación, la sala de espera y la zona de embarque,
- subir al vehículo mediante la utilización de ascensores, sillas de ruedas o asistencia de otro tipo en caso necesario,
- cargar su equipaje,
- recuperar su equipaje,
- apearse del vehículo,
- llevar un perro de asistencia en los autobuses o autocares,
- acceder a los asientos.

**b) Asistencia a bordo**

Asistencia y disposiciones necesarias para permitir a las personas con discapacidad y a las personas con movilidad reducida:

- recibir la información esencial sobre el viaje en formatos accesibles previa petición del viajero,
  - embarcar/desembarcar durante los descansos del viaje si, aparte del conductor, hay personal a bordo.
-

## ANEXO II

**FORMACIÓN EN MATERIA DE DISCAPACIDADES****a) Sensibilización sobre la problemática de la discapacidad**

La formación del personal que tenga trato directo con los viajeros incluirá:

- la sensibilización y el trato adecuado para con los viajeros con discapacidades físicas, sensoriales (auditivas y visuales), ocultas o de aprendizaje, que incluye la capacidad de distinguir entre las distintas capacidades de las personas cuya movilidad, orientación o comunicación pueda ser reducida,
- las barreras a que se enfrentan las personas con discapacidad o con movilidad reducida, incluidas las barreras mentales, las ambientales y físicas, y las organizativas,
- perros de asistencia reconocidos, incluidos su papel y sus necesidades,
- los métodos para abordar situaciones inesperadas,
- las técnicas de trato interpersonal y los métodos de comunicación con personas sordas o con discapacidad auditiva, con discapacidad visual, con dificultades de locución o con dificultades de aprendizaje,
- la manipulación cuidadosa de las sillas de ruedas y otros equipos de movilidad con objeto de evitar dañarlos (para todo el personal responsable de la manipulación de equipajes, si existiese).

**b) Formación sobre asistencia a personas con discapacidad**

La formación del personal que asista directamente a las personas con discapacidad o con movilidad reducida incluirá:

- la forma de ayudar a los usuarios de sillas de ruedas a sentarse o levantarse de las mismas,
  - métodos de asistencia a las personas con discapacidad o con movilidad reducida que viajen con perros de asistencia reconocidos, incluidos el papel y las necesidades de estos,
  - técnicas de acompañamiento de viajeros con discapacidades visuales y para el manejo y el transporte de perros de asistencia reconocidos,
  - conocimientos de los tipos de equipos de asistencia a las personas con discapacidad o con movilidad reducida y sobre su utilización,
  - el uso de los equipos de asistencia utilizados en el embarque y desembarque, y conocimientos de los procedimientos de asistencia adecuados para embarcar y desembarcar salvaguardando la seguridad y la dignidad de las personas con discapacidad o con movilidad reducida,
  - comprensión de la necesidad de asistencia fiable y profesional; sensibilización sobre la posibilidad de que determinados viajeros con discapacidad experimenten sentimientos de vulnerabilidad durante el viaje debido a su dependencia de la asistencia prestada,
  - conocimientos de primeros auxilios.
-