



COMISIÓN EUROPEA

MEMO

Bruselas, 13 de marzo de 2013

Revisión de los derechos de los pasajeros aéreos - preguntas más frecuentes

¿Cuál es la situación actual?

Europa ha conseguido garantizar y defender los derechos de los pasajeros, lo que constituye uno de los logros más rotundos de la política de transporte de la UE. El Reglamento (CE) nº 261/2004¹, relativo a los derechos de los pasajeros aéreos de la UE, que entró en vigor en febrero de 2005, establece niveles mínimos de asistencia y compensación de los pasajeros en caso de denegación de embarque, cancelación del vuelo o gran retraso.

Las nuevas normas han dado lugar a cambios significativos en el comportamiento del sector del transporte aéreo y han permitido, concretamente, reducir el número de denegaciones de embarque y de cancelaciones comerciales por parte de las compañías aéreas (y todas las molestias que ello supone para los pasajeros) y garantizar, en general, un trato mucho más justo del pasajero.

La aplicación de las normas relativas a los derechos de los pasajeros de la UE ha mejorado constantemente en los últimos ocho años desde su entrada en vigor; sin embargo, las medidas no legislativas (tales como directrices y acuerdos voluntarios) han alcanzado sus límites y ha llegado el momento de revisar la propia legislación a fin de garantizar la aplicación efectiva de los derechos de los pasajeros.

¿Cuáles son los principales problemas?

El principal problema de los pasajeros es que, aun cuando gozan de importantes derechos establecidos en la legislación de la UE, les resulta difícil, en ocasiones, hacer respetar esos derechos y se sienten frustrados cuando los transportistas aéreos no los aplican. Tal es el caso de los derechos que establece el Reglamento (CE) nº 261/2004 y también los derechos en materia de equipaje extraviado, retrasado o dañado establecidos en el Convenio de Montreal y en el Reglamento (CE) nº 2027/97².

¹ Reglamento (CE) nº 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de febrero de 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 se deroga el Reglamento (CEE) nº 295/91, DO L 46 de 17.2.2004, p. 1.

² Reglamento (CE) nº 2027/97 del Consejo, de 9 de octubre de 1997, sobre la responsabilidad de las compañías aéreas en caso de accidente (DO L 285 de 17.10.1997, p.1), modificado por el Reglamento (CE) nº 889/2002 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de mayo de 2002 (DO L 140 de 30.5.2002, p. 2).

Por ejemplo, las encuestas llevadas a cabo en Alemania, Dinamarca y el Reino Unido indican que³:

- Se ha ofrecido una ruta alternativa al 75 % de los pasajeros encuestados afectados por problemas de retraso o cancelación, que les ha permitido proseguir su viaje.
- No obstante, según las mismas encuestas, en menos del 50 % de los casos, se les ha ofrecido atención de otro tipo, tales como comida, refrigerios y alojamiento.
- Solo una parte de los pasajeros encuestados con derecho a compensación financiera ha podido beneficiarse de la misma (entre un 2 y un 4 %, según la encuesta danesa).
- Además, según la encuesta alemana, más del 20 % de los pasajeros que han presentado una denuncia no han recibido respuesta alguna por parte del transportista aéreo.

Existen cuatro razones principales por las que no se respetan los derechos de los pasajeros:

- **«zonas grises en la legislación»:** tanto la falta de definiciones como algunas disposiciones poco claras del Reglamento (CE) nº 261/2004 dejan «zonas grises» en los derechos de los pasajeros y han dado lugar a incoherencias y normas imprecisas a la hora de aplicar la normativa;
- **tramitación de reclamaciones:** los pasajeros se enfrentan a dificultades a la hora de hacer respetar sus derechos, ya que los procedimientos de las compañías aéreas para la tramitación de las reclamaciones no están claramente definidos, o debido a que no existe un organismo encargado de dicha tramitación al que recurrir;
- **aplicación de sanciones:** la incoherencia o la falta de eficacia de la política de sanciones aplicada por las autoridades nacionales no ofrece suficientes incentivos para cumplir las normas;
- **coste financiero desproporcionado:** el coste financiero de algunas de las obligaciones impuestas a las compañías aéreas por el Reglamento puede resultar desproporcionado, en determinadas circunstancias (por ejemplo, ofrecer alojamiento por un período ilimitado en circunstancias excepcionales).

¿Qué proponemos?

La propuesta clarifica algunos aspectos fundamentales de la normativa de la UE que han planteado dificultades tanto a los pasajeros como a los transportistas aéreos y establece nuevos derechos de los pasajeros, en caso necesario. Proporciona a los pasajeros procedimientos eficaces de tramitación de reclamaciones y refuerza las políticas de cumplimiento de la normativa, control y aplicación de sanciones, a fin de garantizar una mayor observancia de todos los derechos de los pasajeros. También garantiza que las obligaciones sigan siendo realistas desde el punto de vista financiero. Por otro lado, se proponen medidas relativas a la transparencia de los precios y medidas destinadas a reforzar la protección de los pasajeros en caso de insolvencia de la compañía aérea.

³ Los datos de las encuestas han sido facilitados por el «Verbraucherzentrale Brandenburg», el Consejo danés de Asuntos del Consumidor *Which?* y la autoridad de aviación civil del Reino Unido (para más información, véase la evaluación de impacto).

1. Clarificación de las «zonas grises»

Información sobre vuelos retrasados o cancelados

El Reglamento (CE) nº 261/2004 actualmente vigente obliga a los transportistas aéreos a facilitar a los pasajeros información sobre sus derechos, aunque no establece disposiciones relativas a la información in situ sobre el propio acontecimiento. La propuesta introduce una obligación explícita de **mantener a los pasajeros informados sobre la situación** de su vuelo retrasado o cancelado lo antes posible.

El transportista debe informar a los pasajeros sobre la situación lo antes posible y, en cualquier caso, **a más tardar 30 minutos después de la hora de salida prevista**.

También debe informar a los pasajeros de la hora de salida estimada, tan pronto como esté disponible esta información.

Circunstancias extraordinarias

La definición del concepto de «circunstancias extraordinarias» es muy importante, ya que, en estas circunstancias, los transportistas aéreos no están obligados a abonar una compensación a los pasajeros. El Reglamento (CE) nº 261/2004 actualmente vigente no define claramente este concepto.

La propuesta de la Comisión clarifica el principio fundamental según el cual las circunstancias se consideran extraordinarias y define como «circunstancias extraordinarias» las que no son inherentes al ejercicio normal de la actividad del transportista aéreo de que se trate y que estén fuera de su control efectivo; ofrece incluso ejemplos de circunstancias que se consideran extraordinarias, tales como catástrofes naturales o huelgas de controladores del tráfico aéreo, aunque no deben considerarse extraordinarios los problemas técnicos detectados durante las operaciones habituales de mantenimiento de las aeronaves. Todo ello dará mayor seguridad tanto a las compañías aéreas como a los pasajeros.

Grandes retrasos y retrasos en la plataforma de un aeropuerto

Actualmente, los pasajeros tienen derecho a asistencia en caso de retraso de 2, 3 o 4 horas, en función de la distancia cubierta por el vuelo. De conformidad con una sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, los pasajeros pueden pedir una compensación por retrasos a partir de 3 horas (excepto en circunstancias extraordinarias).

En caso de retraso, los pasajeros necesitan, ante todo, información clara, y atención y asistencia durante la espera. Por este motivo, además de los nuevos requisitos informativos (véase el apartado anterior), la propuesta refuerza el derecho de los pasajeros a recibir atención y asistencia en todos los casos a partir de un retraso de dos horas, independientemente de la distancia cubierta por el vuelo.

Sin embargo, la verdadera prioridad para los pasajeros que se quedan en tierra es regresar a casa o alcanzar su destino lo antes posible, por lo que, en lo que atañe a la compensación financiera, la propuesta confirma la decisión del Tribunal en el texto del Reglamento, si bien fija el límite para la compensación en 5 horas en el caso de los vuelos dentro de la UE y los vuelos internacionales cortos de menos de 3 500 km. En el caso de los demás vuelos internacionales, el límite es de 9 horas para los vuelos de menos de 6 000 km y 12 horas para los vuelos de más de 6 000 km. El objetivo es dar a los transportistas aéreos un plazo razonable para resolver el problema y animarlos a efectuar el vuelo, en vez de cancelarlo. En la mayoría de los casos, el límite de tres horas es demasiado corto si son necesarias piezas de recambio o una aeronave de sustitución, especialmente en caso de fallo técnico en un aeropuerto situado lejos de la base de operaciones del transportista. Las disposiciones actualmente vigentes tienden a incentivar las cancelaciones en detrimento de los pasajeros, debido a que el problema no puede subsanarse en un plazo muy corto.

Las normas actualmente vigentes en materia de asistencia son también aplicables de forma implícita a los retrasos en la plataforma del aeropuerto, es decir, cuando los pasajeros esperan a bordo de la aeronave. Dichas normas incluyen el derecho a refrigerios y comida y el derecho a renunciar al vuelo después de 5 horas. La propuesta hace explícitos estos derechos y establece, además, el derecho al aire acondicionado, al uso de aseos, a asistencia médica y a agua potable si el retraso en la plataforma es superior a una hora. Además, a fin de hacer efectivo el derecho a renunciar al viaje, el pasajero puede solicitar el desembarque tras un retraso de 5 horas.

Rutas alternativas

Actualmente, los pasajeros pueden quedar en tierra durante mucho tiempo a la espera de embarcar en otro vuelo del mismo transportista aéreo. No queda claro el momento en que el transportista debe permitir al pasajero tomar un vuelo alternativo con otra compañía aérea; esta cuestión ha planteado numerosos conflictos entre transportistas aéreos y pasajeros.

La propuesta clarifica esta cuestión al establecer que, en caso de que el transportista aéreo no pueda ofrecer una ruta alternativa al pasajero en sus propios servicios en un plazo de 12 horas, deberá hacerlo con otro transportista aéreo u otro modo de transporte disponible.

Vuelos de conexión

Actualmente, no están claramente definidos los derechos a asistencia y a compensación de los pasajeros que pierden un vuelo de conexión debido al retraso del vuelo anterior. La propuesta define claramente estos derechos: se prestará asistencia tras dos horas de retraso y se ofrecerá una compensación en caso de retraso de más de cinco horas en la llegada para todos los vuelos dentro de la UE y los vuelos internacionales cortos de menos de 3 500 km. En el caso de los demás vuelos internacionales, el límite es de 9 horas, en el caso de los vuelos de menos de 6 000 km, y 12 horas en el caso de los vuelos de más de 6 000 km.

2. Nuevos derechos

Reprogramación del vuelo

Actualmente, no queda claro si el pasajero cuyo vuelo ha sido reprogramado goza de derechos similares a los de los pasajeros cuyo vuelo ha sido retrasado o cancelado. La propuesta define claramente esta igualdad de trato en caso de que el vuelo haya sido reprogramado menos de dos semanas antes de la fecha de salida inicial.

Error en el nombre y apellidos del pasajero

Según la propuesta, el pasajero podrá solicitar gratuitamente la corrección de un error en su nombre y apellidos hasta 48 horas antes de la salida del vuelo.

«Política de no presentación» (uso parcial del billete /vuelo de regreso)

A raíz de las denuncias presentadas por los pasajeros, la propuesta establece que no se podrá denegar el embarque a un pasajero en el vuelo de regreso previsto en su billete de ida y vuelta por motivo de que no ha utilizado el vuelo de ida.

Nuevos derechos relativos al extravío de equipaje:

• Equipos de movilidad

Debido a los límites de responsabilidad fijados en el Convenio de Montreal, las compañías aéreas ofrecen a menudo a los pasajeros con movilidad reducida una compensación por los equipos de movilidad extraviados o dañados inferior al valor real de dichos equipos. Según la propuesta, los transportistas aéreos deberán ofrecer a estos pasajeros la posibilidad, sin coste adicional, de declarar el valor real de los equipos de movilidad al facturar el equipaje y, por lo tanto, de aumentar el límite de responsabilidad del transportista hasta el valor real de los equipos.

• Instrumentos musicales

Ocurre a menudo que los músicos no conocen con antelación las condiciones en que van a embarcar en el avión instrumentos frágiles y muy costosos. Según la propuesta, los transportistas aéreos deberán aceptar en la cabina de pasajeros los instrumentos más pequeños y deberán indicar claramente las condiciones en que se van a transportar los instrumentos más grandes en la bodega de carga.

• Presentación de reclamaciones

Según la propuesta, los transportistas aéreos deberán facilitar directamente en el aeropuerto formularios para la presentación de reclamaciones, que los transportistas aéreos deberán considerar válidas (lo que permitirá al pasajero presentar una queja dentro del plazo estrictamente establecido por el Convenio de Montreal para las quejas relativas al equipaje).

• Organismos nacionales responsables del cumplimiento de la normativa

No existe actualmente ningún organismo encargado del cumplimiento de los derechos de los pasajeros relativos al equipaje, fijados en el Convenio de Montreal. Según la propuesta, los organismos nacionales responsables del cumplimiento de la normativa nombrados en virtud del Reglamento (CE) nº 261/2004 se encargarán también del cumplimiento de las normas sobre compensación en caso de extravío del equipaje.

• Transparencia

La propuesta establece nuevos requisitos de transparencia en lo que atañe a la información sobre el equipaje de mano y el equipaje facturado, de modo que los pasajeros estén informados de las normas precisas en la materia y de posibles costes adicionales en el momento de la reserva y en los aeropuertos.

3. Cumplimiento de la normativa, tramitación de reclamaciones y sanciones

Control y sanciones

Los organismos nacionales responsables del cumplimiento de los derechos de los pasajeros aplican distintos sistemas de sanciones e interpretan de forma distinta varias partes del Reglamento. La propuesta refuerza la coordinación y el intercambio de información entre dichos organismos, con la ayuda de la Comisión, que puede, además, pedir que se lleven a cabo investigaciones. Dichos organismos deberán desempeñar también una función más preventiva a través de un control permanente de la política de las compañías aéreas, y no solo responder a las reclamaciones, y deberán prestar asistencia técnica a los organismos encargados de tramitar las reclamaciones de los pasajeros.

Tramitación de reclamaciones y aplicación de los derechos individuales

Actualmente, ocurre a menudo que los pasajeros no saben cómo presentar una reclamación a la compañía aérea, o que esta no responda.

Según la propuesta, las compañías aéreas deberán establecer procedimientos claros de tramitación de reclamaciones (formularios en línea y dirección electrónica). También deberán responder a los pasajeros en un determinado plazo (una semana para el acuse de recibo y dos meses para la respuesta oficial).

En caso de litigio, los pasajeros podrán recurrir a organismos extrajudiciales encargados de la tramitación de las reclamaciones, que tratarán de resolver la cuestión de forma sencilla y económica.

Insolvencia

Si bien, en teoría, los derechos de los pasajeros son plenamente aplicables en caso de cancelación debida a la insolvencia del transportista aéreo, en la práctica suele suceder que este no está en condiciones de respetar estos derechos, especialmente el derecho a una ruta alternativa.

Se invita a las autoridades nacionales a coordinar sus intervenciones a fin de garantizar un control apropiado de la situación financiera de los transportistas aéreos, y a adoptar, en caso necesario, un enfoque coordinado ante la suspensión de las operaciones de dichos transportistas, al objeto de reducir al máximo las consecuencias para los pasajeros. Se instará a las asociaciones de transportistas aéreos de la UE a formalizar los acuerdos voluntarios ya existentes relativos a las tarifas de rescate y su fomento efectivo. Asimismo, se potenciará una oferta más amplia y sistemática de productos de seguros pertinentes en toda la UE y una información más amplia y sistemática sobre sistemas de devolución de los pagos efectuados con tarjeta de crédito, o productos similares, que permiten a los pasajeros protegerse frente al riesgo de insolvencia, en virtud del Derecho nacional.

La Comisión vigilará de cerca la aplicación de estas medidas y, transcurridos dos años tras la adopción de este texto, revisará los resultados y la eficacia de sus disposiciones.

Transparencia de precios

La propuesta no abarca directamente la cuestión de la transparencia de precios, ya que esta es uno de los elementos fundamentales de la protección que ofrecen al consumidor las normas de la UE⁴. La libertad de las empresas de fijar sus precios es una de las piedras angulares de la liberalización del mercado del transporte aéreo europeo que hace posible la competencia y contribuye a una amplia oferta de servicios aéreos a precios abordables. Sin embargo, esta libertad no es absoluta, ya que se aplican normas de transparencia de precios.

La aplicación de dichas normas debe alcanzar aún su nivel adecuado en este sector. Ya se están adoptando a nivel de Estados miembros medidas diarias de cumplimiento de la normativa, a fin de garantizar que las normas de transparencia de precios que protegen al pasajero se apliquen de forma adecuada, respetándose plenamente la normativa de la UE. Es necesaria, pese a todo, una mayor cooperación en el ámbito del cumplimiento de la normativa. La Comisión está evaluando actualmente la posible adopción de medidas de coordinación a fin de animar a los operadores que aún no lo han hecho a ajustarse a los requisitos en materia de transparencia, en favor de los pasajeros.

4. Carga financiera desproporcionada

Límites a la asistencia

Según las normas actualmente vigentes, los transportistas aéreos deben proporcionar a los pasajeros refrigerios, comida y alojamiento durante un período indefinido, lo que podría hacer peligrar su supervivencia financiera (por ejemplo, durante la crisis de las cenizas volcánicas). No existen límites a la asistencia a los pasajeros, incluso en caso de graves perturbaciones fuera de su control. Según la propuesta, el alojamiento se limitará a tres noches en caso de circunstancias excepcionales. Este límite no se aplicará a los pasajeros con movilidad reducida, las personas que los acompañen, los menores no acompañados, las mujeres embarazadas, ni las personas con necesidades médicas específicas.

Planificación para casos de emergencia

La incidencia de la limitación antes citada del alojamiento en circunstancias extraordinarias se ve atenuada por la obligación mencionada anteriormente de ofrecer más rápidamente a los pasajeros una ruta alternativa y por la obligación de los aeropuertos, transportistas aéreos y demás usuarios de aeropuertos de prever planes para casos de emergencia, con el fin de atender a los pasajeros que se quedan en tierra en caso de graves perturbaciones.

Operaciones regionales

En cuanto a las operaciones regionales a pequeña escala, es decir, los vuelos efectuados por pequeñas aeronaves en distancias cortas, el coste de las obligaciones derivadas del Reglamento podría ser desproporcionada comparada con los ingresos del transportista. La propuesta elimina la obligación de proporcionar alojamiento a los pasajeros de vuelos de menos de 250 km con aeronaves de menos de 80 plazas. Esta excepción tampoco será aplicable a los pasajeros con movilidad reducida, las personas que los acompañen, los menores no acompañados, las mujeres embarazadas, ni las personas con necesidades médicas específicas.

⁴ El Reglamento (CE) nº 1008/2008, de 24 de septiembre de 2008, sobre normas comunes para la explotación de servicios aéreos en la Comunidad (versión refundida) regula la cuestión de la transparencia de precios.

Compartir la carga económica

Actualmente, ocurre en ocasiones que algunas disposiciones nacionales impiden a los transportistas aéreos pedir reparación a terceros responsables de la perturbación del vuelo. Según la propuesta, la legislación nacional no puede restringir el derecho de los transportistas aéreos a reclamar una compensación a terceros responsables. Esta disposición no afecta al pasajero, para el que el único interlocutor responsable sigue siendo el transportista aéreo.

[IP/13/219](#)

Derechos de los pasajeros aéreos – resumen

Los diez derechos fundamentales del pasajero (véase el «MEMO» adjunto para más detalles)

Diez derechos fundamentales (situación actual)	La nueva propuesta
<p>1. DERECHO A LA NO DISCRIMINACIÓN EN EL ACCESO AL TRANSPORTE</p> <p>Todos los pasajeros tienen igual acceso al transporte y están protegidos, en particular, contra la discriminación por motivos de nacionalidad, residencia o discapacidad.</p>	No se precisa ningún cambio.
<p>2. DERECHO A LA MOVILIDAD, ACCESIBILIDAD Y ASISTENCIA, SIN COSTE ADICIONAL, PARA LOS PASAJEROS CON DISCAPACIDAD Y LOS PASAJEROS CON MOVILIDAD REDUCIDA (PMR)</p> <p>Los PMR tienen derecho a una asistencia sin coste adicional al viajar en todos los modos de transporte, lo que les permite beneficiarse de las mismas posibilidades de viajar que los demás ciudadanos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • No hay límites al derecho a atención de los PMR • Compensación correspondiente al valor íntegro de su equipo de movilidad en caso de haberse extraviado o dañado (siempre que se haya facturado)
<p>3. DERECHO A LA INFORMACIÓN ANTES DE LA ADQUISICIÓN Y EN LAS DISTINTAS FASES DEL VIAJE, ESPECIALMENTE EN CASO DE PERTURBACIONES</p> <p>Los pasajeros tienen derecho a ser informados correctamente del precio del billete, de sus derechos y de las circunstancias de su viaje, de forma oportuna y pertinente, antes del viaje y durante y después del mismo, en caso de perturbaciones.</p>	<p>Una información más adecuada de los pasajeros sobre las circunstancias y la naturaleza de las perturbaciones y sobre sus derechos. El transportista debe informar a los pasajeros de la situación lo antes posible y, en cualquier caso, <u>a más tardar 30 minutos después</u> de la hora de salida prevista, y de la hora de salida estimada, tan pronto como disponga de esta información.</p> <p>Los transportistas aéreos deberán facilitar también información clara sobre las normas precisas aplicables al equipaje, tanto el equipaje de mano como el equipaje facturado, en el momento de la reserva y en el aeropuerto.</p>
<p>4. DERECHO A RENUNCIAR A VIAJAR (DEVOLUCIÓN) EN CASO DE PERTURBACIÓN DEL VIAJE</p> <p>En caso de retraso importante, vuelo cancelado o denegación de embarque, los pasajeros tienen derecho a la devolución del precio íntegro del billete.</p>	El derecho a renunciar a viajar se clarifica por lo que respecta a los retrasos en la plataforma del aeropuerto: tras un máximo de cinco horas, el pasajero tiene derecho a renunciar a viajar y a la devolución del precio de su billete. En el caso de los retrasos en la plataforma del aeropuerto, ello incluye el derecho a desembarcar.
<p>5. DERECHO AL CUMPLIMIENTO DEL</p>	Se refuerza la triple opción del pasajero

<p>CONTRATO DE TRANSPORTE (RUTA ALTERNATIVA O CAMBIO DE RESERVA) EN CASO DE PERTURBACIONES</p> <p>En caso de retraso importante, vuelo cancelado o denegación de embarque, los pasajeros tienen derecho a recibir un servicio de transporte alternativo, lo antes posible, o a cambiar su reserva, según les convenga. El transportista debe ofrecerles estas opciones tan pronto como ocurran las perturbaciones, de forma clara y sin controversias.</p>	<p>entre el reembolso, una ruta alternativa inmediata o un vuelo alternativo en fecha posterior. Tratándose, concretamente, de una ruta alternativa, en caso de que el transportista no pueda ofrecerla en sus propios servicios en un plazo de doce horas, deberá ofrecerla a través de otros transportistas o modos de transporte disponibles.</p>
<p>6. DERECHO A ASISTENCIA EN CASO DE GRANDES RETRASOS EN LA SALIDA O EN LOS PUNTOS DE CONEXIÓN</p> <p>Los pasajeros que quedan en tierra tienen derecho a un nivel mínimo de asistencia con carácter inmediato sobre el terreno, en las terminales, las estaciones o a bordo, a la espera de que se inicie o prosiga el vuelo retrasado, o de una ruta alternativa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Clarificación de los derechos de los pasajeros en caso de pérdida del vuelo de conexión (derecho a atención/asistencia) • Se da prioridad al derecho a atención. Este ya no depende de la distancia cubierta por el vuelo, sino que se garantiza transcurridas 2 horas. • Clarificación del derecho a atención en caso de retraso en la plataforma del aeropuerto (cuando un retraso en la plataforma de un aeropuerto sea superior a una hora, el transportista deberá ofrecer 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). • Los aeropuertos, los transportistas aéreos y otros usuarios de los aeropuertos deberán elaborar planes de emergencia a fin de ofrecer atención a los pasajeros que se queden en tierra en caso de graves perturbaciones (incluso en caso de insolvencia de la línea aérea).
<p>7. DERECHO A COMPENSACIÓN</p> <p>En determinadas condiciones, como grandes retrasos o vuelo cancelado, o, en todos los casos, si se deniega el embarque, los pasajeros tienen derecho a una compensación financiera estándar por las molestias sufridas. Dicha compensación varía en cada caso según el tiempo perdido debido a la perturbación, la distancia del viaje o el precio del billete.</p>	<p>El derecho a compensación en caso de grandes retrasos se confirma a través de su integración en el texto del Reglamento: el umbral de retraso se amplía de tres a cinco horas para todos los vuelos dentro de la UE y los vuelos internacionales cortos (para animar al transportista a efectuar el vuelo, en vez de cancelarlo). El límite es de nueve horas o doce horas en el caso de los demás vuelos internacionales.</p>

	<p>Nuevo derecho a compensación en el caso de los vuelos reprogramados (con un preaviso inferior a dos semanas).</p> <p>Clarificación del derecho a compensación en caso de pérdida del vuelo de conexión: dependiendo de las circunstancias, el pasajero podrá reclamar una compensación al transportista que realice el vuelo retrasado.</p> <p>Se refuerzan los derechos en caso de denegación de embarque a través del derecho a que se corrijan los errores en el nombre y apellidos y la prohibición parcial de la «política de no presentación» (no se podrá denegar el embarque en un trayecto de vuelta por no haberse utilizado el trayecto de ida del mismo billete).</p>
--	--

<p>8. DERECHO A LA RESPONSABILIDAD DEL TRANSPORTISTA EN RELACIÓN CON LOS PASAJEROS Y SU EQUIPAJE</p> <p>De acuerdo con los convenios internacionales y el Derecho de la UE, los transportistas son responsables en relación con los pasajeros y su equipaje. En caso de muerte, lesiones o problemas con el equipaje y en algunos casos de retraso, los pasajeros pueden pedir una compensación que se fija en función del perjuicio que hayan sufrido. Dicha compensación puede limitarse en función del Derecho aplicable.</p>	<p>Se refuerza el cumplimiento de las normas aplicables al equipaje y de las normas específicas aplicables a los equipos de movilidad y a los instrumentos musicales: las autoridades nacionales harán que se cumplan las normas sobre compensación por extravío de equipaje y, por otro lado, las nuevas normas sobre el transporte de instrumentos musicales garantizarán que dicho transporte no se deniegue por motivos distintos de las normas de seguridad y de las especificaciones técnicas de la aeronave.</p>
<p>9. DERECHO A UN SISTEMA RÁPIDO Y ACCESIBLE DE TRAMITACIÓN DE RECLAMACIONES</p> <p>Los pasajeros tienen derecho a presentar una reclamación al transportista en caso de no estar satisfechos. En caso de que no reciban respuesta tras un plazo determinado, o de que queden insatisfechos con la respuesta del transportista, tienen derecho a presentar una denuncia al organismo nacional responsable del cumplimiento de la normativa, que debe tramitarla en un plazo razonable. También existen procedimientos judiciales y extrajudiciales en el marco de la legislación nacional y de la UE (por ejemplo, sistemas de resolución alternativa de litigios, o procedimientos judiciales nacionales o</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Los transportistas aéreos deben poner a disposición de los pasajeros medios eficaces de presentación de reclamaciones. Si bien los pasajeros deben presentar su queja en un plazo de tres meses tras la fecha de salida del vuelo, los transportistas también deben responder en un plazo determinado (una semana para el acuse de recibo y dos meses para la respuesta oficial). • Los pasajeros podrán recurrir a organismos extrajudiciales de tramitación de reclamaciones, que tramitarán su reclamación en un plazo razonable y que contarán con la ayuda de los organismos nacionales responsables del cumplimiento de la normativa.

europeos de escasa cuantía).	
<p>10. DERECHO A LA PLENA APLICACIÓN Y AL CUMPLIMIENTO EFECTIVO DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE LA UE</p> <p>Los pasajeros tienen derecho a contar con una aplicación apropiada por parte de los transportistas y con una ejecución efectiva de las normas de la UE por parte de los organismos nacionales responsables del cumplimiento de la normativa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La propuesta refuerza la coordinación y el intercambio de información entre los organismos nacionales responsables del cumplimiento de la normativa, con la ayuda de la Comisión, que podrá, además, pedir a las autoridades nacionales que lleven a cabo investigaciones (conjuntas).