



Bruselas, 18.3.2020  
C(2020) 1830 final

## **COMUNICACIÓN DE LA COMISIÓN**

**Directrices interpretativas sobre los Reglamentos de la UE en materia de derechos de los pasajeros en el contexto de la situación cambiante con motivo de la COVID-19**

## COMUNICACIÓN DE LA COMISIÓN

### **Directrices interpretativas sobre los Reglamentos de la UE en materia de derechos de los pasajeros en el contexto de la situación cambiante con motivo de la COVID-19**

*Los pasajeros y el sector europeo del transporte se han visto gravemente afectados por el brote de COVID-19. Debido a las medidas de contención establecidas por las autoridades, como las restricciones para viajar, el confinamiento o las zonas de cuarentena, es posible que el transporte sea uno de los sectores más afectados por esta pandemia. Muchos pasajeros viven situaciones estresantes, porque han visto cancelados los servicios de viaje contratados, porque ya no desean viajar o porque ya no están autorizados a hacerlo.*

*La Unión Europea (UE) es el único espacio del mundo en el que los ciudadanos están protegidos mediante un completo conjunto de derechos, ya viajen en avión, en tren, en autobús, en autocar o en barco.*

*Dada la inédita situación que Europa está viviendo a raíz del brote de COVID-19, la Comisión Europea considera útil aclarar cuáles son, en este contexto, los derechos de los pasajeros que viajan en avión, en tren, en autobús, en autocar o en barco, así como las correspondientes obligaciones de los transportistas.*

#### **1. OBJETIVO**

Estas Directrices interpretativas tienen por objeto aclarar cómo han de aplicarse determinadas disposiciones de la legislación de la UE en materia de derechos de los pasajeros en el contexto del brote de COVID-19, particularmente en lo relativo a las cancelaciones y los retrasos.

Estas Directrices complementan las publicadas anteriormente por la Comisión<sup>1</sup> y se entienden sin perjuicio de la interpretación que pueda hacer el Tribunal de Justicia.

Las Directrices se refieren a la siguiente legislación sobre los derechos de los pasajeros:

- Reglamento (CE) n.º 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) n.º 295/91<sup>2</sup>;

---

<sup>1</sup> Comunicación de la Comisión. Directrices interpretativas del Reglamento (CE) n.º 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, 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 (CE) n.º 2027/97 del Consejo sobre la responsabilidad de las compañías aéreas en caso de accidente, en su versión modificada por el Reglamento (CE) n.º 889/2002 del Parlamento Europeo y del Consejo (DO C 214 de 15.6.2016, p. 5); Comunicación de la Comisión. Directrices interpretativas del Reglamento (CE) n.º 1371/2007 del Parlamento Europeo y del Consejo sobre los derechos y las obligaciones de los viajeros de ferrocarril (DO C 220 de 4.7.2015, p. 1).

<sup>2</sup> DO L 46 de 17.2.2004, p. 1.

- Reglamento (CE) n.º 1371/2007 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de octubre de 2007, sobre los derechos y las obligaciones de los viajeros de ferrocarril<sup>3</sup>;
- Reglamento (UE) n.º 1177/2010 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de noviembre de 2010, sobre los derechos de los pasajeros que viajan por mar y por vías navegables y por el que se modifica el Reglamento (CE) n.º 2006/2004<sup>4</sup>;
- Reglamento (UE) n.º 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.º 2006/2004<sup>5</sup>.

Estas Directrices no se refieren a la Directiva (UE) 2015/2302, relativa a los viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados.<sup>6</sup>

## **2. ORIENTACIONES GENERALES PARA TODOS LOS MODOS DE TRANSPORTE**

### **2.1. Derecho a elegir entre el reembolso y el transporte alternativo**

Los cuatro Reglamentos establecen disposiciones específicas sobre este derecho en caso de cancelación o de determinados retrasos.

Por lo que se refiere al transporte alternativo<sup>7</sup>, las circunstancias del brote de COVID-19 pueden influir en el derecho a elegir un transporte alternativo lo más rápidamente posible<sup>8</sup>. Es posible que los transportistas tengan dificultades para encontrar rápidamente un transporte alternativo que lleve a los pasajeros al destino previsto. Además, puede que durante un tiempo no esté claro cuándo se podrá llevar a cabo ese transporte alternativo. Esta situación puede darse, por ejemplo, cuando un Estado miembro suspende vuelos o impide la llegada de trenes, autobuses, autocares o buques procedentes de determinados países. Por lo tanto, según el caso, la posibilidad de realizar un transporte alternativo lo más rápidamente posible podrá retrasarse considerablemente o estar sujeta a una gran incertidumbre. El reembolso del precio del billete o un transporte alternativo en una fecha posterior que convenga al pasajero podrían ser opciones preferibles para este. A continuación se indican más detalles para cada modo de transporte.

---

<sup>3</sup> DO L 315 de 3.12.2007, p. 14.

<sup>4</sup> DO L 334 de 17.12.2010, p. 1.

<sup>5</sup> DO L 55 de 28.2.2011, p. 1.

<sup>6</sup> Directiva (UE) 2015/2302 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2015, relativa a los viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados, por la que se modifican el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 y la Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo y por la que se deroga la Directiva 90/314/CEE del Consejo (DO L 326 de 11.12.2015, p. 1).

<sup>7</sup> Algunos instrumentos también se refieren a una «continuación del viaje».

<sup>8</sup> Artículo 8, apartado 1, letras a) y b), del Reglamento (CE) n.º 261/2004 («lo más rápidamente posible»); artículo 16, letras a) y b), del Reglamento (CE) n.º 1371/2007 («lo antes posible»); artículo 18, apartado 1, letras a) y b), del Reglamento (UE) n.º 1177/2010 («en la primera ocasión que se presente»); artículo 19, apartado 1, letras a) y b), del Reglamento (UE) n.º 181/2011 («en la primera ocasión que se presente»).

## **2.2. Situaciones en las que los pasajeros no pueden viajar o quieren cancelar un viaje**

Los Reglamentos de la UE sobre los derechos de los pasajeros no abordan aquellas situaciones en las que los pasajeros no pueden viajar o quieren cancelar un viaje por iniciativa propia. En esos casos, el derecho del pasajero a recibir un reembolso depende del tipo de billete (reembolsable, con posibilidad de cambio, etc.), según lo especificado en los términos y condiciones del transportista.

Según parece, varios transportistas están ofreciendo bonos a los pasajeros que ya no desean viajar (o que no están autorizados a hacerlo) con motivo del brote de COVID-19. Los pasajeros pueden utilizar esos bonos para otro viaje con el mismo transportista dentro de un plazo establecido por este.

Esta situación es distinta de aquella en la que el transportista cancela el viaje y únicamente ofrece el bono, sin dar opción a que el pasajero elija entre el reembolso y transporte alternativo. Aunque el transportista proponga un bono, esto no podrá afectar al derecho del viajero a optar por el reembolso, si así lo prefiere.

## **2.3. Normas nacionales específicas en el contexto del brote de COVID-19**

En algunos casos, se han adoptado normas nacionales específicas en el contexto del brote de COVID-19 que imponen a los transportistas la obligación de reembolsar a los pasajeros o de expedirles un bono en caso de que no hayan podido tomar un vuelo que ha operado.

Ese tipo de medidas nacionales no entran en el ámbito de aplicación de los Reglamentos de la UE sobre los derechos de los pasajeros ni se abordan en estas Directrices, que se refieren únicamente a la interpretación de las normas sobre los derechos de los pasajeros adoptadas por la Unión.

## **3. DERECHOS DE LOS PASAJEROS AÉREOS [REGLAMENTO (CE) N.º 261/2004]**

### **3.1. Información a los pasajeros**

Aparte de las normas relativas a la información sobre los derechos, el Reglamento (CE) n.º 261/2004 no contiene disposiciones específicas relativas a las perturbaciones del viaje. No obstante, los derechos de compensación en caso de cancelación están vinculados a la ausencia de una notificación previa por parte del transportista. Por lo tanto, este aspecto queda cubierto por las consideraciones que se exponen a continuación sobre los derechos a compensación.

### **3.2. Derecho al reembolso o a un transporte alternativo**

En caso de cancelación de un vuelo por los transportistas aéreos (con independencia de la causa), el artículo 5 obliga al transportista aéreo encargado a ofrecer a los pasajeros la posibilidad de elegir entre:

- a) el reembolso;
- b) un transporte alternativo lo más rápidamente posible, o
- c) un transporte alternativo en una fecha posterior que convenga al pasajero.

En lo que respecta al reembolso, en caso de que el pasajero reserve por separado los vuelos de ida y de vuelta y sea el vuelo de ida el cancelado, el pasajero solo tendrá derecho al reembolso del vuelo cancelado, es decir, al reembolso del vuelo de ida, en este caso.

No obstante, si el vuelo de ida y el de vuelta forman parte de la misma reserva (aunque estén operados por compañías aéreas diferentes) y es el vuelo de ida el cancelado, deberá ofrecerse a los pasajeros dos opciones: el reintegro del precio total del billete (es decir, de ambos vuelos) o el transporte alternativo en otro vuelo para el trayecto de ida (punto 4.2 de las Directrices interpretativas).

Por lo que se refiere al transporte alternativo, y como se ha explicado anteriormente, la posibilidad de viajar «lo más rápidamente posible» puede implicar retrasos considerables en las circunstancias del brote de COVID-19, y lo mismo puede aplicarse a la disponibilidad de información concreta sobre dicha posibilidad, dado el alto grado de incertidumbre imperante en el tráfico aéreo.

Es posible que la aplicación del artículo 5 del Reglamento (CE) n.º 261/2004 deba tener en cuenta esas circunstancias. Sin embargo, en cualquier caso:

En primer lugar, los pasajeros deben ser informados de los retrasos o de la incertidumbre vinculada a la elección del transporte alternativo en lugar del reembolso.

En segundo lugar, si el pasajero opta, no obstante, por un transporte alternativo lo más rápidamente posible, deberá considerarse que el transportista ha cumplido su obligación de información para con el pasajero cuando haya comunicado por iniciativa propia, lo antes posible y a su debido tiempo, el vuelo disponible como transporte alternativo.

### **3.3. Derecho a atención**

De conformidad con el artículo 9 de dicho Reglamento, en el que se señalan todos los detalles relevantes, el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo también deberá ofrecer atención gratuitamente a los pasajeros afectados por cancelaciones de vuelos. Esta atención consistirá en comida y refrescos suficientes, en función del tiempo que sea necesario esperar; alojamiento en un hotel, en caso necesario, y transporte al lugar de alojamiento. Por otra parte, los aeropuertos deben prestar asistencia a los pasajeros con discapacidad y a los pasajeros con movilidad reducida de conformidad con el Reglamento (CE) n.º 1107/2006<sup>9</sup>.

Cabe recordar que cuando el pasajero opta por el reembolso del coste íntegro del billete, deja de tener derecho a atención. Lo mismo ocurre cuando el pasajero elige un transporte alternativo en una fecha posterior a su conveniencia [artículo 5, apartado 1, letra b), en relación con el artículo 8, apartado 1, letra c)].

El derecho a atención solo se aplica mientras los pasajeros tengan que esperar a un transporte alternativo lo antes posible [artículo 5, apartado 1, letra b), en relación con el artículo 8, apartado 1, letra b)].

---

<sup>9</sup> Reglamento (CE) n.º 1107/2006 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 5 de julio de 2006, sobre los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida en el transporte aéreo (DO L 204 de 26.7.2006, p. 1).

La intención subyacente en el Reglamento es que se atiendan debidamente las necesidades de los pasajeros que esperan su vuelo o su transporte alternativo. La amplitud de la atención adecuada deberá evaluarse caso por caso, teniendo debidamente en cuenta las necesidades de los pasajeros en las circunstancias pertinentes y el principio de proporcionalidad (es decir, en función del tiempo de espera). El precio pagado por el billete o la amplitud de las molestias ocasionadas no debe interferir con el derecho a la atención (Directrices interpretativas, punto 4.3.2).

De conformidad con el Reglamento, la compañía aérea debe cumplir la obligación de atención aun cuando la cancelación de un vuelo se deba a circunstancias extraordinarias, es decir, circunstancias que no podrían haberse evitado incluso si se hubieran tomado todas las medidas razonables.

El Reglamento no contiene ningún elemento que reconozca ninguna categoría específica de acontecimientos «especialmente extraordinarios», más allá de las «circunstancias extraordinarias» a que se refiere el artículo 5, apartado 3, del Reglamento. Por lo tanto, la compañía aérea no está exenta del cumplimiento de ninguna de sus obligaciones, incluidas las del artículo 9 del Reglamento, ni siquiera durante un período de tiempo prolongado. Los pasajeros son especialmente vulnerables en tales circunstancias y acontecimientos<sup>10</sup>. En casos excepcionales, la intención del Reglamento es garantizar que se preste una atención adecuada, en particular, a los pasajeros que esperan un transporte alternativo con arreglo al artículo 8, apartado 1, letra b), del Reglamento.

#### **3.4. Derecho a compensación**

El Reglamento (CE) n.º 261/2004 prevé también compensaciones de importe fijo en determinadas circunstancias. Esto no se aplica a las anulaciones efectuadas con más de catorce días de antelación o cuando la cancelación se deba a «circunstancias extraordinarias» que no podrían haberse evitado incluso si se hubieran tomado todas las medidas razonables. Para más detalles, véanse el artículo 5, apartado 1, y el artículo 7 del Reglamento.

La Comisión considera que cuando las autoridades públicas adoptan medidas destinadas a contener la pandemia de COVID-19, estas medidas, por su naturaleza y su origen, no son inherentes al ejercicio normal de la actividad de las compañías aéreas y escapan a su control efectivo.

El artículo 5, apartado 3, invalida el derecho a compensación a condición de que la anulación «se deba» a circunstancias extraordinarias que no podrían haberse evitado incluso si se hubieran adoptado todas las medidas razonables.

Se puede considerar que ese caso ocurre cuando las autoridades públicas prohíben directamente determinados vuelos o impiden la circulación de personas, excluyendo, *de facto*, el vuelo en cuestión.

Este caso también podrá darse cuando la cancelación de un vuelo se produzca en circunstancias en las que la correspondiente circulación de personas no esté totalmente

---

<sup>10</sup> Sentencia del Tribunal de Justicia de 31 de enero de 2013, Denise McDonagh / Ryanair Ltd, C-12/11, ECLI:EU:C:2013:43, apartado 30, y punto 4.3.3 de las Directrices interpretativas.

prohibida, sino limitada a las personas que se benefician de exenciones (por ejemplo, nacionales o residentes en el Estado de que se trate).

En caso de que ninguna persona de las mencionadas tome un vuelo determinado, esta última quedará vacía si no se cancela. En tales situaciones, puede ser legítimo que un transportista no espere hasta muy tarde, sino que cancele el vuelo a su debido tiempo (e incluso sin estar seguro de los derechos de los distintos viajeros a realizar el viaje), a fin de adoptar las medidas organizativas apropiadas, incluida la atención a los pasajeros que debe ofrecer el transportista. En casos así y dependiendo de las circunstancias, también es posible considerar que la cancelación «se debe» a la medida adoptada por las autoridades públicas. Del mismo modo, dependiendo de las circunstancias, puede también darse este caso para los vuelos en el sentido contrario a los vuelos directamente afectados por la prohibición de circulación de personas.

Cuando la compañía aérea decida cancelar un vuelo y demuestre que esta decisión estaba justificada por motivos de protección de la salud de la tripulación, dicha cancelación también debe considerarse «causada» por circunstancias extraordinarias.

Las consideraciones anteriores no son exhaustivas ni pueden serlo, ya que otras circunstancias específicas relacionadas con la COVID-19 también pueden estar comprendidas en el ámbito de aplicación del artículo 5, apartado 3.

#### **4. DERECHOS DE LOS VIAJEROS DE FERROCARRIL [REGLAMENTO (CE) N.º 1371/2007]**

##### **4.1. Derecho a ser informados**

Antes de vender un billete, las empresas ferroviarias y los proveedores de billetes deben proporcionar a los viajeros que lo soliciten información previa al viaje, incluida información sobre cualquier actividad que pueda perturbar o retrasar los servicios. Las empresas ferroviarias deben facilitar también a los viajeros información también durante el viaje, incluida información sobre retrasos, protección y problemas de seguridad. Además, cuando las empresas ferroviarias y las autoridades competentes, responsables de los contratos ferroviarios de servicio público, decidan interrumpir el servicio ferroviario, deberán hacer pública dicha decisión antes de su aplicación. Los detalles relativos al derecho a la información sobre el viaje figuran en el artículo 8 y en el anexo II del Reglamento (CE) n.º 1371/2011.

##### **4.2. Derecho al reintegro o a la continuación del viaje o conducción por vía alternativa**

El artículo 16 del Reglamento (CE) n.º 1371/2007 establece los derechos relativos a este asunto. En resumen, puede mantenerse lo siguiente. Cuando pueda esperarse razonablemente que el retraso en la llegada al destino final sea superior a sesenta minutos, los viajeros podrán elegir entre el reintegro del precio del billete o la continuación del viaje o la conducción por una vía alternativa. En concreto:

- a) el derecho a reintegro se refiere al coste del billete correspondiente a la parte o partes del viaje no efectuadas y a las partes del viaje ya efectuadas si el viaje ha perdido razón de ser dentro del plan de viaje original del viajero, y, cuando así proceda, un servicio de regreso al punto de partida;

- b) la continuación del viaje o la conducción por una vía alternativa deben tener lugar en condiciones de transporte comparables; a elección del pasajero, tendrán que efectuarse lo antes posible o en otro momento de su conveniencia.

Por lo que se refiere a la continuación del viaje o el recorrido por vía alternativa, como se ha explicado anteriormente, «lo antes posible» puede implicar retrasos considerables en las circunstancias de la COVID-19, y lo mismo puede aplicarse a la disponibilidad de información concreta sobre dicho momento, dado el alto grado de incertidumbre que afecta al tráfico ferroviario.

En primer lugar, los pasajeros deben ser informados de los retrasos o de la incertidumbre al ofrecerles la posibilidad de elegir entre las dos posibilidades.

En segundo lugar, en caso de que, no obstante, el viajero opte por el mantenimiento del viaje o un transporte alternativo lo antes posible, se considerará que el transportista ha cumplido su obligación de información con respecto al pasajero si, por propia iniciativa, ha comunicado lo antes posible y a su debido tiempo el tren disponible para su continuación o transporte alternativo.

### **4.3. Derecho a obtener asistencia**

En caso de retraso en la llegada o la salida, los pasajeros tienen derecho a recibir información sobre la situación y la hora estimada de salida y de llegada tan pronto como se disponga de esa información. En caso de que un retraso sea superior a sesenta minutos, tienen también derecho a recibir comidas y refrigerios dentro de unos límites razonables; alojamiento, cuando sea necesario pernoctar una o varias noches, siempre y cuando sea físicamente posible; transporte a la estación de ferrocarril o al punto de salida alternativo o al destino final, siempre y cuando sea físicamente posible, si el tren está bloqueado en la vía. Los detalles se establecen en el artículo 18, apartado 2 del Reglamento (CE) n.º 1371/2007.

De conformidad con el Reglamento, la empresa ferroviaria está obligada a cumplir las obligaciones mencionadas incluso cuando la cancelación de un tren se deba a circunstancias como las relacionadas con la COVID-19. El Reglamento no contiene ninguna disposición que permita extraer la conclusión de que, en circunstancias particulares, la empresa ferroviaria está exenta de su obligación de prestar asistencia de conformidad con el artículo 18, apartado 2, del Reglamento (CE), y puede ser necesario prestar dicha asistencia incluso durante un largo período de tiempo. La intención del Reglamento es garantizar que se preste una asistencia adecuada, en particular, a los pasajeros que esperan un transporte alternativo lo antes posible, con arreglo al artículo 16. El Reglamento (CE) n.º 1371/2007 establece que la asistencia a las personas con discapacidad y a las personas con movilidad reducida se deberá adaptar a las necesidades de dichos pasajeros, en particular en lo que respecta a la información mencionada anteriormente.

### **4.4. Derecho a indemnización**

Si los pasajeros no han optado por el reintegro, pero solicitan la continuación del viaje o un transporte alternativo, tienen también derecho a una indemnización. Por retrasos de 60 a 119 minutos, la indemnización asciende al 25 % del precio del billete, mientras que

para los retrasos de 120 minutos o más, la indemnización es del 50 % del precio del billete. Los detalles se establecen en el artículo 17 del Reglamento (CE) n.º 1371/2007.

A diferencia de lo que ocurre en otros modos de transporte, la existencia de circunstancias extraordinarias, en su caso, no afecta al derecho a indemnización en caso de retrasos (incluidos los derivados de cancelaciones).<sup>11</sup>

## **5. DERECHOS DE LOS VIAJEROS DE AUTOBÚS [REGLAMENTO (UE) N.º 181/2011]<sup>12</sup>**

### **5.1. Derecho a ser informados**

De conformidad con el artículo 24 de dicho Reglamento, los transportistas y los gestores de las estaciones, dentro de sus respectivos ámbitos de competencia, deberán facilitar a los pasajeros la información adecuada durante su viaje. El artículo 20 del Reglamento contiene disposiciones detalladas sobre la información que debe facilitarse en caso de cancelación o retraso en la salida.

### **5.2. Derecho la continuación del viaje o transporte alternativo, o a reembolso**

En el caso de los servicios regulares de autobús con una distancia prevista de 250 km o más, el Reglamento (UE) n.º 181/2011 establece un recorrido alternativo o un reembolso en determinados casos, tal como se especifica en el artículo 19. Así pues, cuando un transportista espera razonablemente que la salida de un servicio regular de una terminal se cancele o se retrase más de 120 minutos, los pasajeros tienen derecho a elegir entre la continuación o la conducción por una vía alternativa hasta el destino final sin coste adicional lo antes posible en condiciones comparables o en el reembolso de la totalidad del precio del billete. Esto puede combinarse, cuando proceda, con un servicio gratuito de devolución a la mayor brevedad posible al primer punto de partida establecido en el contrato de transporte. La misma opción está a disposición del pasajero si la salida de una parada de autobús se cancela o retrasa.

Por lo que se refiere a la continuación del viaje o el recorrido por vía alternativa, como se ha explicado anteriormente, «lo antes posible» puede implicar retrasos considerables en las circunstancias de la COVID-19, y lo mismo puede aplicarse a la disponibilidad de información concreta sobre dicho momento, dado el alto grado de incertidumbre que afecta al tráfico de autobuses y autocares.

En primer lugar, los pasajeros deben ser informados de los retrasos o de la incertidumbre al ofrecerles la posibilidad de elegir entre la continuación del viaje o la conducción por una vía alternativa, y el reembolso.

---

<sup>11</sup> Véase la Sentencia del Tribunal de Justicia de 26 de septiembre de 2013, ÖBB Personenverkehr AG / Schienen-Control Kommission, C-509/11, ECLI:EU:C:2013:613.

<sup>12</sup> Los derechos al transporte alternativo o al reembolso (punto 4.2), el derecho a la asistencia (punto 4.3) y el derecho a indemnización (punto 4.4) no se aplican a los servicios nacionales de Croacia, Estonia, Hungría, Letonia, Portugal, Eslovaquia y Eslovenia, ni a los servicios con una parte significativa (que incluya al menos una parada programada) fuera de la Unión Europea en el caso de Croacia, Estonia, Grecia, Finlandia, Hungría, Letonia, Eslovaquia y Eslovenia.

En segundo lugar, en caso de que, no obstante, el viajero opte por un transporte alternativo lo antes posible, se considerará que el transportista ha cumplido su obligación de información con respecto al pasajero si, por propia iniciativa, ha comunicado lo antes posible y a su debido tiempo el servicio disponible para su continuación o transporte alternativo.

### **5.3. Derecho a obtener asistencia**

El artículo 21 del Reglamento (UE) n.º 181/2011 establece los derechos de asistencia y, en resumen, se puede mantener lo siguiente. Cuando la salida de un servicio de larga distancia con una duración prevista de más de tres horas se cancele se retrase más de 90 minutos, los viajeros tendrán derecho a refrigerios, comidas o refrescos, en proporción razonable al tiempo de espera, siempre que se disponga de ellos en el autobús o en la estación o puedan razonablemente proveerse. El alojamiento debe proporcionarse si los pasajeros tienen que pernoctar hasta un máximo de dos noches, con un máximo de 80 EUR por noche, y transporte hasta su alojamiento y vuelta a la terminal.

El Reglamento no contiene ninguna disposición que permita concluir que el transportista puede quedar exento de ninguna de sus obligaciones, incluidas las de asistencia. La intención del Reglamento es garantizar que se preste una atención adecuada, en particular, a los pasajeros que esperan un transporte alternativo con arreglo al artículo 21.

### **5.4. Derecho a indemnización**

En el caso de los servicios de autobús, el pasajero tiene derecho a una indemnización en las condiciones establecidas en el artículo 19, apartado 2, del Reglamento (CE) n.º 181/2011. Su importe es del 50 % del precio del billete en caso de que el servicio sea cancelado, pero solo se concede si el transportista no ofrece al viajero la posibilidad de elegir entre el reembolso y el transporte alternativo.

## **6. DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE TRANSPORTE POR MAR Y POR VÍAS NAVEGABLES [REGLAMENTO (UE) N.º 1177/2010]**

### **6.1. Derecho a ser informados**

Según se detalla en el artículo 16 del Reglamento (UE) n.º 1177/2010, debe informarse a los pasajeros de la situación lo antes posible, y en cualquier caso a más tardar 30 minutos después de la hora de salida programada, y se les informará también de la hora estimada de salida y de llegada tan pronto como esta información esté disponible.

### **6.2. Derecho a transporte alternativo o reembolso**

Cuando un transportista prevea que un servicio de pasaje vaya a ser cancelado o a retrasarse más de 90 minutos con respecto a su hora de salida programada a partir de una terminal portuaria, deberá ofrecer a los pasajeros la posibilidad de escoger entre dos opciones:

- la conducción hasta el destino final, en condiciones de transporte comparables, con arreglo al contrato de transporte, en la primera ocasión que se presente y sin coste adicional; o

- el reembolso del precio del billete y, si procede, un servicio de vuelta gratuita al primer punto de partida, con arreglo al contrato de transporte, en la primera ocasión que se presente.

Los detalles se establecen en el artículo 18 del Reglamento (UE) n.º 1177/2010.

Por lo que se refiere a la continuación del viaje o el recorrido por vía alternativa, como se ha explicado anteriormente, en las circunstancias actuales del brote de COVID-19, «la primera ocasión que se presente» puede retrasarse considerablemente; lo mismo sucede con la disponibilidad de información concreta sobre tal ocasión, dado el alto grado de incertidumbre que afecta al tráfico marítimo y fluvial.

En primer lugar, debe informarse a los pasajeros de los retrasos o incertidumbres al ofrecerles la posibilidad de elegir entre un transporte alternativo y el reembolso.

En segundo lugar, si un pasajero opta, no obstante, por un transporte alternativo en la primera ocasión que se presente, debe considerarse que el transportista ha cumplido su obligación de información con respecto al pasajero si comunica por iniciativa propia, lo antes posible y con la debida antelación, el servicio disponible para el transporte alternativo.

Las disposiciones sobre transporte alternativo y reembolso, así como las relativas a indemnización, no son aplicables a los buques de crucero, como se establece en el artículo 2, apartado 1, letra c), del citado Reglamento.

### **6.3. Derecho a obtener asistencia**

Con arreglo a las condiciones establecidas en el artículo 17 del Reglamento (UE) n.º 1177/2010, los pasajeros tienen derecho a lo siguiente: 1) asistencia en forma de aperitivos, comida y refrescos, en función del tiempo de espera, siempre que estén disponibles o puedan suministrarse razonablemente; 2) alojamiento, si el pasajero precisa de una estancia de una o varias noches o una estancia suplementaria a la prevista, durante un máximo de tres noches y con un coste máximo de 80 EUR por noche; y 3) transporte de ida y vuelta entre el lugar de alojamiento y la terminal portuaria.

### **6.4. Derecho a indemnización**

Sin renunciar a su derecho al transporte, los pasajeros podrán solicitar al transportista una indemnización cuando la llegada a su destino, con arreglo al contrato de transporte, pueda verse demorada. El nivel mínimo de la indemnización debe ser el 25 % del precio del billete en diversos casos de retrasos, en función de la duración prevista del viaje. Si el retraso es superior al doble de dicha duración, la indemnización debe ser del 50 % del precio del billete. Los detalles se establecen en el artículo 19 del Reglamento (UE) n.º 1177/2010.

El artículo 20, apartado 4, del Reglamento (UE) n.º 1177/2010 establece determinadas exenciones a las disposiciones que conceden derecho a una indemnización, entre otras razones, por circunstancias extraordinarias.

La Comisión considera que cuando las autoridades públicas adoptan medidas destinadas a contener la pandemia de COVID-19, estas medidas, por su naturaleza y su origen, no

son inherentes al ejercicio normal de la actividad de las compañías aéreas y escapan a su control efectivo.

El artículo 20, apartado 4, invalida el derecho a indemnización a condición de que la anulación «se deba» a circunstancias extraordinarias que entorpecen la ejecución del servicio de pasaje y que no hubieran podido evitarse incluso tras la adopción de todas las medidas oportunas.

Esta condición debe considerarse cumplida en caso de que las autoridades públicas prohíban tajantemente determinados servicios de transporte o impidan la circulación de personas de una manera que excluya, de hecho, el funcionamiento del servicio de transporte en cuestión.

Esta condición también puede darse si la cancelación se produce en circunstancias en las que la circulación de personas correspondiente no esté totalmente prohibida, sino limitada a las personas que se benefician de exenciones (por ejemplo, nacionales o residentes en determinado Estado).

En caso de que no pudiera viajar, la nave o el buque quedarían vacíos si el servicio no se cancela. En tales situaciones, puede ser legítimo que un transportista no espere hasta muy tarde, sino que cancele el servicio de transporte con antelación (e incluso sin estar seguro de los derechos a viajar de los distintos pasajeros), con el fin de adoptar las medidas organizativas apropiadas, en particular para atender debidamente a sus pasajeros. En casos así y dependiendo de las circunstancias, también es posible considerar que la cancelación «se debe» a la medida adoptada por las autoridades públicas. Del mismo modo, dependiendo de las circunstancias, puede también darse este caso para los servicios de transporte en el sentido contrario a los que se ven directamente afectados por la prohibición de circulación de personas.

Cuando el transportista decida cancelar un servicio de transporte y demuestre que esta decisión estaba justificada por motivos de protección de la salud de la tripulación, también debe considerarse que esta cancelación «se debe» a circunstancias extraordinarias.

Las consideraciones anteriores no son exhaustivas ni pueden serlo, ya que otras circunstancias específicas relacionadas con la COVID-19 también pueden estar comprendidas en el ámbito de aplicación del artículo 20, apartado 4.