

COMUNICADO DE PRENSA

Menos de la mitad de los viajeros de la UE conocen sus derechos como pasajeros

Bruselas, 13 de enero de 2020

La Comisión Europea ha publicado hoy los resultados de una encuesta del Eurobarómetro sobre los derechos de los pasajeros en la Unión Europea (UE). Según la encuesta, el 43 % de los ciudadanos de la UE que han viajado en avión, tren de larga distancia, autocar, barco o transbordador en los últimos 12 meses («viajeros») saben que la UE les da derechos como pasajeros.

Adina Vălean, comisaria de Transportes, ha declarado: *«La Unión Europea es la única zona del mundo donde los ciudadanos están protegidos por un conjunto completo de derechos de los pasajeros. Sin embargo, estos derechos deben conocerse mejor y ser más fáciles de entender y de hacer cumplir. Nuestras normas también deberían ofrecer una mayor seguridad jurídica a los pasajeros y al sector. Por ello, la Comisión ha propuesto modernizar los derechos de los pasajeros del transporte aéreo y del ferroviario. Ahora es necesario que el Consejo y el Parlamento Europeo alcancen rápidamente un acuerdo sobre estos derechos para garantizar que las personas que viajan en la UE estén protegidas efectivamente».*

Los derechos de los pasajeros se definen a nivel de la UE, los transportistas los aplican y son los organismos nacionales quienes velan por que se respeten. La disparidad de prácticas nacionales puede dificultar que los pasajeros tengan una idea clara de qué hacer y a quién recurrir, sobre todo porque los pasajeros se desplazan a menudo de un país a otro de la UE.

La Comisión ya ha intensificado sus esfuerzos para aumentar la claridad de los derechos de los pasajeros y para sensibilizar sobre ellos, mediante propuestas legislativas sobre los derechos de los pasajeros del transporte aéreo y del ferroviario, directrices, y una

comunicación periódica sobre la jurisprudencia pertinente. La Comisión también puso en marcha una campaña de sensibilización.

Otros resultados de la encuesta:

- El 32 % de los encuestados (incluidos los que no se habían desplazado con uno de los modos de transporte mencionados en los últimos 12 meses) sabían que en la UE existen derechos los pasajeros en el caso del transporte aéreo, del ferrocarril, del autocar, del barco o del transbordador. Sin embargo, el porcentaje de los encuestados que conocían específicamente sus derechos era de solo el 14 % en el caso del transporte aéreo, el 8 % en el caso del ferrocarril, el 5 % en el de los autocares, y el 3 % en el de los viajes en barco o en transbordador. Los encuestados que se habían desplazado con al menos uno de estos modos de transporte tenían más probabilidades de conocer los derechos de los pasajeros (43 % frente al 32 %), aunque este porcentaje sigue siendo inferior al 50 %.
- La proporción de viajeros que se sentían bien informados de sus derechos por las empresas de transporte antes de viajar variaba según el modo de transporte: el 40 % en el caso de los pasajeros de transporte aéreo, el 29 % en el caso de los pasajeros de barcos o transbordadores, el 26 % en el caso de los viajeros del ferrocarril y el 26 % en el caso de los viajeros de autocar. Los porcentajes son incluso inferiores en cuanto a la información recibida durante y después del viaje.
- La probabilidad de haber reclamado era mayor entre los encuestados que habían sufrido perturbaciones viajando en avión que entre los que habían utilizado otros modos de transporte: habían reclamado el 37 % de los pasajeros que habían viajado en avión frente al 26 % de aquellos que se habían desplazado en autocar, el 24 % de los viajeros por ferrocarril, y el 18 % de los pasajeros de barcos o transbordadores. En el caso de todos los modos combinados, este porcentaje era del 26 %. Entre los encuestados que habían experimentado una perturbación en el viaje pero que no habían presentado una reclamación oficial (72 %), la razón más probable para no haberlo hecho era la sensación de que era inútil (45 %), seguida de que se consideraba que la cantidad de dinero en juego era demasiado pequeña (25 %).
- El 53 % de las personas que habían experimentado una perturbación del transporte aéreo durante los últimos 12 meses indicaron que la compañía aérea había ofrecido algún tipo de asistencia (comida y bebida, un vuelo alternativo, compensación financiera, alojamiento, reembolso, etc.), con independencia de que los pasajeros hubieran reclamado o no. Solo el 43 % de los encuestados que habían viajado en

ferrocarril y el 38 % de los que habían viajado en autocar, barco o transbordador declararon que las empresas de transporte habían ofrecido ayuda en caso de perturbaciones.

- El 55 % de los encuestados que habían reclamado a la empresa de transporte por las perturbaciones se mostraron satisfechos con el modo en que se había atendido su reclamación, pero solo el 37 % de los que habían sufrido una perturbación declararon estar satisfechos con cómo la empresa de transporte les había informado de los procedimientos de reclamación.
- Una gran mayoría (81 %) de los que en algún momento habían solicitado asistencia para una persona con discapacidad o movilidad reducida (es decir, el 8 % de los encuestados) se declaraban satisfechos con la respuesta de la empresa de transporte. En el caso de haber utilizado más de un modo de transporte, el porcentaje de los que se mostraron satisfechos era menor (60 %).

Próximas etapas

Los resultados de la encuesta se tendrán en cuenta en dos procedimientos legislativos en curso, relativos a los derechos de los pasajeros de [ferrocarril](#) y [avión](#), así como en las evaluaciones de los [derechos de los viajeros de autobús y autocar](#), los [derechos de los pasajeros de barcos y transbordadores](#), y [los derechos de los pasajeros de avión con discapacidad o movilidad reducida](#). En este contexto también se tendrá en cuenta la accesibilidad al transporte multimodal para estos pasajeros, así como para otros viajeros.

Contexto

La encuesta se llevó a cabo entre el 19 de febrero y el 4 de marzo de 2019 y conllevó entrevistar a 27 973 ciudadanos de la UE.

La UE ha introducido legislación a fin de proteger los derechos de los pasajeros en todos los modos de transporte y garantizar que no se pierdan en una multitud de normas nacionales. Esto es insólito, ya que en ningún otro continente se ofrece protección a los pasajeros de todos los modos de transporte.

Más información

[Resultados completos de la encuesta del Eurobarómetro sobre los derechos de los pasajeros](#)

Puede obtenerse información sobre los derechos de los pasajeros de la UE en la página web [Tu Europa](#).

Personas de contacto para la prensa

- *Stefan DE KEERSMAECKER*

Teléfono

+32 2 298 46 80

Correo

stefan.de-keersmaecker@ec.europa.eu

- *Stephan MEDER*

Teléfono

+32 2 291 39 17

Correo

Stephan.Meder@ec.europa.eu

Contacto: [Equipo de prensa](#) de la Comisión Europea en España

También puedes encontrarnos en:

