

ANAVE – Circular de Régimen Interior

Madrid, 19 de marzo de 2020

Ref: Explotación 6/2020/MH

Asunto: Buques de Pasaje - Directrices para interpretar los Reglamentos europeos sobre los derechos de los pasajeros en el contexto del brote de COVID-19

Muy Srs. nuestros:

La Comisión Europea publicó ayer las directrices del asunto, que adjuntamos. Su finalidad es aclarar cómo se aplican ciertas disposiciones de la legislación de la UE sobre los derechos de los pasajeros en el contexto del brote de Covid-19, en particular con respecto a cancelaciones y retrasos.

Este documento contiene una serie de orientaciones generales y otras específicas a cada modo de transporte. En relación con el transporte marítimo, estas directrices hacen referencia al Reglamento 1177/2010 sobre los derechos de los pasajeros que viajan por mar y por vías navegables y por el que se modifica el Reglamento 2006/2004.

Orientaciones generales comunes a todos los modos.

- Derecho a elegir entre reembolso y cambio de ruta: Es posible que la situación actual no permita ejercer el derecho a elegir un cambio de ruta, por lo que, seguramente la opción preferida por los pasajeros sea el reembolso del precio del billete o un nuevo viaje más adelante "a conveniencia del pasajero".
- Situaciones en las que los pasajeros no pueden viajar o desean cancelar un viaje: Al parecer, algunas empresas ofrecen a los pasajeros, que ya no desean viajar (o no están autorizados a hacerlo) como resultado del brote de Covid-19, la posibilidad de cambiar el viaje a otra fecha dentro de un plazo establecido por la compañía. Esta oferta no puede afectar al derecho del pasajero a optar por el reembolso.
- Nuevas normas nacionales específicas en el contexto del brote de Covid-19: Dichas medidas nacionales no entran en el ámbito de aplicación de las normas de derechos de los pasajeros de la UE y, por tanto, no se abordan en estas directrices.

Orientaciones para el transporte marítimo - Reglamento 1177/2020

- Artículo 16 - Derecho a estar informados: los pasajeros deben estar informados de la situación lo antes posible, y en cualquier caso a más tardar 30 minutos después de la hora de salida programada. Les informarán también de la hora estimada de salida y de llegada tan pronto como dispongan de esta información.
- Artículo 17 – Derecho a asistencia: En el caso de cancelación o retraso superior a 90 minutos sobre la hora de salida programada, se ofrecerá a los pasajeros aperitivos, comida y refrescos gratuitos suficientes en función del tiempo que sea necesario esperar, siempre que estén disponibles o si pueden suministrarse razonablemente.

En el supuesto de cancelación o de retraso en la salida que exija una estancia de una o varias noches o una estancia suplementaria a la prevista por el pasajero, se ofrecerá de forma gratuita un alojamiento adecuado, limitado a 80 euros por noche y pasajero, para un

máximo de 3 noches, más el transporte de ida y vuelta entre la terminal portuaria y el lugar de alojamiento.

- Artículo 18 - Derecho al transporte alternativo y reembolso: Cuando un transportista prevea que un servicio vaya a ser cancelado o a retrasarse más de 90 minutos sobre su hora de salida programada, se ofrecerá inmediatamente a los pasajeros la posibilidad de escoger entre:
 - Traslado 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;
 - 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.

Sobre la continuación del viaje, es posible que debido al brote de COVID-19 esta opción implique un retraso considerable y lo mismo puede aplicarse a la disponibilidad de información concreta sobre dicha posibilidad.

- Primero, se debe informar a los pasajeros sobre retrasos y/o incertidumbres al ofrecerles la opción de cambiar de ruta o devolverles el precio del billete.
- En segundo lugar, si un pasajero elige, no obstante, cambiar de ruta lo antes posible, se debe considerar que la empresa ha cumplido su obligación de información al pasajero si se comunicó por iniciativa propia, tan pronto como sea posible y a su debido tiempo, el servicio disponible para cambio de ruta.

Las disposiciones sobre cambio de ruta y reembolso, así como la compensación, no se aplican a los cruceros (Artículo 2 (1) (c)).

- Artículo 19 – Derecho a indemnización: los pasajeros podrán solicitar a la compañía una indemnización cuando la llegada a su destino, con arreglo al contrato de transporte, pueda verse demorada. El nivel mínimo de la indemnización oscila entre el 25% y el 50% del precio del billete en función de los casos.
- El Artículo 20 – Excepciones del derecho de compensación: la Comisión considera que, cuando las autoridades públicas toman medidas destinadas a contener la pandemia de Covid-19, tales medidas no son, por su naturaleza y origen, inherentes al ejercicio normal de la actividad de los transportistas y están fuera de su control real.

El Artículo 20 (4) establece que no se aplicará el derecho de compensación cuando la cancelación en cuestión "sea causada" por circunstancias extraordinarias, lo que dificulta el desarrollo del servicio de pasajeros, que no podría haberse evitado incluso si se hubieran tomado todas las medidas razonables. Esta condición debe considerarse cumplida:

- Cuando las autoridades públicas prohíben directamente ciertos servicios de transporte o prohíben el movimiento de personas de una manera que excluya, de facto, el servicio de transporte en cuestión.
- Cuando la cancelación se produce en circunstancias en las que el movimiento de personas correspondiente no está totalmente prohibido, sino que se limita a las personas que se benefician de las excepciones (por ejemplo, nacionales o residentes del estado en cuestión).
- Cuando el buque permanecería vacío si no se cancela el servicio. En tales situaciones, puede ser legítimo que la empresa no espere hasta muy tarde, sino que cancele el

servicio a su debido tiempo (e incluso sin estar seguro de los derechos de los distintos pasajeros para viajar), con el fin de tomar medidas organizativas.

- Cuando la empresa decida cancelar un servicio y demuestre que esta decisión está justificada por proteger la salud de la tripulación.

Tengan en cuenta que las consideraciones anteriores no son, ni pueden ser, exhaustivas en el sentido de que también pueden incluirse dentro del ámbito del Artículo 20 (4) otras circunstancias específicas en relación con Covid-19.

Saludos cordiales,

Manuel Carlier
Director General

-----<<<
Confidencialidad: La información contenida en esta circular es confidencial y va dirigida exclusivamente a las empresas navieras asociadas a ANAVE para su uso interno. La copia o distribución pública, incluso por parte de las propias empresas asociadas, está en principio prohibida, salvo autorización expresa de ANAVE. En particular, queda expresamente prohibida la difusión de esta información por medios de comunicación pública escritos o electrónicos. Si por error recibe este e-mail se ruega su comunicación al remitente y su inmediata destrucción, no debiéndose enviar a otro destinatario.

Confidentiality: *The information contained in this message is confidential and addressed to ANAVE's member companies for their internal use only. Any dissemination or copying of this information, even by the member companies is in principle prohibited, unless expressly authorised by ANAVE. In particular, it is strictly forbidden the publication of this information by public media, either written or electronic. If you receive this message by error then you may not copy or deliver this message to anyone, but please destroy this message and notify us immediately.*

Advertencia de seguridad: Este mensaje ha sido comprobado por un sistema antivirus interno y externo regularmente actualizado. En todo caso, compruebe que todos los mensajes que recibe son filtrados por su propio sistema de seguridad antes de su apertura.

Security warning: *This email has been scanned for viruses by our regularly updated email security systems but, in accordance with good computer practice, please ensure that all messages received are checked by your own security systems before opening.*

>>>-----