

ANAVE – Circular de Régimen Interior

Madrid, 2 de abril de 2020
Ref: Explotación 08/2020/RA

Asunto: Derechos de los pasajeros en el contexto del COVID-19. Nota de ECSA.

Muy Srs. nuestros:

Como complemento de nuestra circular de fecha 19 de marzo de 2020 y [Ref: Explotación 6/2020/MH](#), **adjuntamos** la traducción de una nota ECSA que hemos recibido en el día de hoy, sobre las directrices de la Comisión para interpretar los Reglamentos europeos sobre derechos de los pasajeros en el contexto del COVID-19,.

Además de analizar ambos documentos, **ECSA también solicita al final de su circular información que le ha sido recabada por la Comisión.**

Muy cordialmente,

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.

>>>-----

Aplicación de las normas sobre derechos de los pasajeros en el transporte marítimo en la situación cambiante debido al COVID-19.

Como parte de las medidas adoptadas para luchar contra los efectos del COVID-19, la Comisión Europea ha publicado dos comunicaciones que aclaran los derechos de los pasajeros de acuerdo con la normativa UE:

A. Reglamento UE 1177/2010, sobre derechos de los pasajeros:

El 18 de marzo, la Comisión publicó una Comunicación (C(2020)1830 final) que contenía Directrices interpretativas sobre los derechos de los pasajeros en la situación cambiante debido al COVID-19, para aclarar la aplicación de ciertas de sus disposiciones especialmente sobre cancelaciones y retrasos.

Por una parte, aclara que las circunstancias derivadas del brote de COVID-19 pueden influir en el derecho del pasajero a elegir un transporte alternativo “lo más rápidamente posible”, ya que los transportistas pueden tener dificultades para encontrar rápidamente un transporte alternativo hasta el destino previsto. Puede que, durante cierto tiempo no esté claro cuándo se podrá llevar a cabo ese transporte alternativo, que podría retrasarse considerablemente o estar sujeto a una gran incertidumbre. En esas circunstancias, es preferible para el pasajero el reembolso del precio del billete o un transporte alternativo en una fecha posterior “a conveniencia del pasajero”.

También aclara la situación legal bajo los reglamentos UE cuando los transportistas ofrecen bonos (*vouchers*) en casos de cancelación de viajes debido al COVID-19 y la diferencia entre la cancelación por los transportistas o los pasajeros:

- I. *Los Reglamentos UE sobre los derechos de los pasajeros no se refieren expresamente a las 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 ser reembolsado depende del tipo de billete y a los términos y condiciones del transportista. En estas circunstancias, algunos transportistas están ofreciendo a los pasajeros bonos que pueden utilizar para otro viaje con el mismo transportista dentro de un plazo establecido por éste.*
- II. *Cuando **es el transportista el que cancela el viaje con motivo del brote de COVID-19**, el transportista puede ofrecer un cupón en lugar de dar a elegir entre el reembolso o un transporte alternativo. Sin embargo, **es importante aclarar que, en esos casos, el hecho de que el transportista le ofrezca un bono, no afecta al derecho del viajero a optar por el reembolso, si así lo prefiere.***

También se aportan las siguientes pautas:

- Derechos a ser informados y a un transporte alternativo o reembolso según el Reg. (UE) 1177/2010: Se aclara, que dadas las posibilidades de ofrecer “*la conducción hasta el destino final, en condiciones de transporte comparables, con arreglo al contrato de transporte, en la primera ocasión que se presente*” (Art.18.1), las reglas a aplicar en estas circunstancias deberían ser:
 - I. Los pasajeros deben ser informados sobre los retrasos y/o incertidumbres al ofrecerles la opción de un transporte alternativo o reembolso.
 - II. Si el pasajero optase por “un transporte alternativo lo más rápidamente posible”, se deberá considerar 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 servicio disponible como transporte alternativo. Las disposiciones sobre el transporte alternativo y reembolso, así como la compensación no son aplicables a los cruceros, según el Artículo 2(1)(c).

- **Derecho a atención:** se recuerda que, según lo establecido en el art. 17 del Reg. (UE) 1177/2010, los pasajeros tienen derecho a:

- 1) comida y refrescos suficientes, en función del tiempo que sea necesario esperar;
- 2) alojamiento si es necesaria una estancia de una o más noches, hasta un máximo de 3 noches y por un importe máximo de 80 euros por noche, y
- 3) transporte hasta el alojamiento y de vuelta a la terminal.

- **Derecho a compensación:** el artículo 20.4 del mismo reglamento establece que unas "circunstancias extraordinarias" pueden dar lugar a la pérdida del derecho a indemnización por el retraso en la llegada al destino final establecido en el contrato de transporte y da algunos ejemplos de lo que debe considerarse 'circunstancias extraordinarias' en el contexto COVID-19:

“La Comisión considera que cuando las autoridades públicas adoptan medidas para 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 20.4 invalida el derecho a indemnización a condición de que la anulación «esté causada» por 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 si las autoridades prohíben tajantemente determinados servicios de transporte o impiden la circulación de personas de una manera que impida, 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 no esté totalmente prohibida, pero sí limitada a las personas que se benefician de exenciones (por ejemplo, nacionales o residentes en un determinado Estado).

Cuando dichas personas no viajen, el buque se quedaría vacío 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 esos casos y dependiendo de las circunstancias, también se puede considerar que la cancelación «es causada» por la medida adoptada por las autoridades.

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 para proteger la salud de la tripulación, también debe considerarse que esta cancelación «es causada» por circunstancias extraordinarias”.

Está claro que ésta es solo una lista indicativa de ejemplos y no una lista exhaustiva de lo que pueden considerarse 'circunstancias extraordinarias' en virtud del artículo 20.4 por el COVID-19 y que “otras circunstancias específicas” en relación con el mismo también pueden entrar en el ámbito de ese artículo.

B. Normas UE sobre viajes combinados:

El 19 de marzo, la Comisión también publicó información sobre los derechos de los pasajeros en virtud de la Directiva UE 2015/2302 sobre viajes combinados y servicios de viaje vinculados: recordando que, en virtud del Art. 12 de la misma:

- a) **El organizador de un viaje combinado podrá cancelarlo** si se ve imposibilitado para ejecutarlo por “circunstancias inevitables y extraordinarias”. En este caso debe notificar al viajero la cancelación sin una demora indebida.
- b) **El viajero tendrá derecho a cancelar el viaje combinado** sin ninguna penalización antes de su inicio en caso de “circunstancias inevitables y extraordinarias en el lugar de destino o en las inmediaciones” y “que afecten de forma significativa a la ejecución del viaje combinado o al transporte de pasajeros al lugar de destino”.

La comunicación aclara que, a estos efectos, una “*circunstancia inevitable y extraordinaria*” significa una situación más allá del control de la parte que alega dicha situación y cuyas consecuencias no podrían haberse evitado incluso si se hubieran tomado todas las medidas razonables. Riesgos importantes para la salud humana, como el brote de una enfermedad grave como el COVID-19 en el destino del viaje o en sus inmediaciones generalmente se consideran circunstancias inevitables y extraordinarias. Señala que la evaluación de si esas circunstancias afectan significativamente ejecución del viaje combinado se debe hacer caso a caso, pero deja claro que:

- i) Una advertencia oficial sobre viajes de las autoridades nacionales es un indicador importante de que el contrato de viaje combinado puede ser cancelado por circunstancias inevitables y extraordinarias que afectan a la ejecución del viaje.
- ii) Cuando las autoridades prohíban ciertos viajes o el movimiento de personas de tal manera que impida, de facto, llevar a cabo el viaje combinado. Aclara, por tanto, que habría que evaluar si los pasajeros pueden esperar razonablemente viajar a los destinos en función del riesgo para su salud y vida y que “una sensación subjetiva de miedo no sería suficiente.”) **En esos casos, tanto el organizador como el viajero pueden cancelar el viaje combinado. El viajero tiene derecho al reembolso completo de cualquier pago efectuado por el viaje dentro de los 14 días posteriores a la terminación del contrato.**

La comunicación también aclara que los operadores turísticos pueden usar cupones (*vouchers*) y establece que “*Los viajeros deben considerar aceptar que su paquete turístico se posponga para un momento posterior. Teniendo en cuenta la incertidumbre actual para hacer planes de viaje, eso podría hacerse mediante una nota de crédito (el denominado “cupón”). Sin embargo, el viajero debe poder solicitar un reembolso completo si, finalmente, no utiliza el bono. “Además, se debe garantizar que el bono esté cubierto por una protección adecuada contra insolvencia”.*

Próximos pasos e información solicitada por la Comisión:

La DG MOVE está trabajando en una serie de medidas relacionadas con el COVID -19 y ha pedido información sobre el transporte marítimo de pasajeros, incluidas las siguientes consultas:

- ¿Cuáles son las políticas de cancelación que en este momento están aplicando los transportistas marítimos de pasajeros? ¿Hay alguna diferencia con el funcionamiento normal de las líneas?
- ¿Han tenido dificultades los transportistas para respetar los derechos de los pasajeros recogidos en el Reg. (UE) 1177/2010 ¿Si es así, cuáles?

En caso de que alguna empresa asociada haya tenido este tipo de problemas en las circunstancias actuales, agradeceríamos que nos lo indicasen.

Aunque algunos transportistas han aplicado políticas de entrega de cupones basándose en normas de emergencia aplicadas por países como Austria, Bélgica, Francia, Italia, Países Bajos, Reino Unido, ... parece claro que, según las normas actuales de la UE, **el cliente puede elegir entre un bono a largo plazo y un reembolso completo inmediato.**

Para reducir el riesgo sobre las empresas navieras, ECSA está pidiendo a la Comisión (DG MOVE, DG JUST y DG GROW) que se permita temporalmente, durante la crisis, la entrega solo bonos (sin derecho al reembolso). Esto requeriría que la Comisión propusiese una enmienda a las normas sobre derechos de los pasajeros.

Por su parte, la Comisión querría recibir información constantemente actualizada sobre:

- las líneas de pasaje actualmente operadas en la UE o con países terceros,
- volumen actual de pasajeros (por día / semana / mes, cualesquiera datos o estimaciones de que dispongan las empresas)
- caída en el número de pasajeros en comparación con el año pasado, dificultades con los cambios de tripulación o repatriación.

Cualquier información que las empresas asociadas puedan aportar sería de gran valor.

Muchas gracias de antemano por cualquier dato que pueda aportar.