



COMISIÓN EUROPEA

COMUNICADO DE PRENSA

Bruselas, 14 de junio de 2012

Derechos de los pasajeros: según la Comisión, las denegaciones abusivas siguen siendo un problema» para los pasajeros aéreos con discapacidad

Muchos pasajeros aéreos con discapacidad o movilidad reducida siguen sufriendo el problema de las denegaciones injustificadas y otros requisitos abusivos al ir a viajar. En un momento en que espectadores y deportistas paralímpicos con discapacidad se preparan a trasladarse a Londres para los Juegos Olímpicos de 2012, la Comisión ha publicado unas directrices para aclarar sus derechos cuando viajen en avión.

En palabras de Siim Kallas, Vicepresidente de la Comisión responsable de los Transportes: «*Tener que vivir con discapacidad ya es lo bastante duro y no debería serlo todavía más cuando se llega al aeropuerto.*».

Las directrices se refieren a los viajeros de todos los aeropuertos de la UE y a las operaciones de las compañías aéreas de la UE en cualquier parte del mundo, así como a las compañías de fuera de la UE que viajan dentro de Europa o salen del continente.

Se trata de aclarar las normas vigentes de la UE sobre los derechos de los pasajeros en el caso de las personas con discapacidad o movilidad reducida en el transporte aéreo (Reglamento (CE) nº 1107/2006). Se abordan los problemas existentes en 22 ámbitos en relación con el acceso no discriminatorio al transporte aéreo.

Lo que más preocupa es lo siguiente:

1. Notificación previa: Las Directrices hacen hincapié en la importancia de la notificación previa. Para permitir a los proveedores de servicios (aeropuertos o compañías aéreas) a preparar la asistencia solicitada, es esencial que las personas con discapacidad o movilidad reducida notifiquen sus necesidades al menos 48 horas antes de la hora de salida anunciada.

2. Denegaciones injustificadas: Los pasajeros informan de problemas recurrentes con las denegaciones y con la exigencia falta de coherencia de certificados médicos y de presencia de acompañantes.

- **Certificados médicos:** las directrices explican que no deberían ser necesarios en general para las personas con una minusvalía permanente, como los invidentes o las personas obligadas a desplazarse en sillas de ruedas.
- **Acompañantes:** las directrices explican que, si se es autónomo, la norma es que no hay obligación de ir acompañado, excepto cuando existen requisitos específicos de seguridad, de los que se tiene que estar informado.

3. Problemas con los equipos médicos y de movilidad

- Equipos de movilidad: Las directrices señalan que los pasajeros con discapacidad o movilidad reducida están autorizadas a transportar gratuitamente dos equipos de movilidad. El pasajero con silla de ruedas eléctrica está obligado a notificarlo a la compañía aérea al menos con 48 horas de antelación. Las directrices también indican que los perros guía y de asistencia reconocidos deben viajar dentro de la cabina previa notificación. Como para cualquier pasajero, el material deportivo que no entre en la categoría de equipos de movilidad se somete a las normas generales de la compañía aérea sobre equipajes.
- Oxígeno a bordo: Los pasajeros que tengan que viajar con oxígeno deben notificarlo con antelación. Las Directrices explican que incumbe a la compañía aérea decidir si los pasajeros pueden llevar su propio oxígeno. La compañía aérea no está obligada a proporcionar oxígeno, aunque esta información debe facilitarla con claridad.

Al comentar las nuevas directrices, el Vicepresidente Siim Kallas ha declarado: *«Mi mensaje a los viajeros con discapacidad es que, si desean un vuelo más fácil, avisen con antelación que van a viajar.»*

También diría a las compañías aéreas y a los operadores de aeropuerto que las personas con discapacidad o movilidad reducida suelen necesitar su asistencia y que estas directrices se han pensado para ayudarles a ustedes a ayudarlas a ellas.»

Yannis Vardakastanis, Presidente del Foro Europeo de la Discapacidad, ha declarado: *«Una asistencia de calidad es muy importante para las personas con discapacidades y este extremo se aborda positivamente en las directrices interpretativas. La Comisión Europea ha optado por un planteamiento equilibrado y, por lo tanto, consigue proteger de manera proporcionada los intereses de los pasajeros con discapacidades o movilidad reducida.»*

Por su parte, Xavier González, Director Ejecutivo del Comité Paralímpico Internacional, organizador de los Juegos Paralímpicos, ha declarado: *«Nos congratulamos de la publicación de estas directivas y esperamos que los aeropuertos y las compañías aéreas de toda Europa tomen nota de inmediato.»*

Igual que los numerosos pasajeros con discapacidad que vuelan cada día, nuestros atletas sufren a menudo problemas innecesarios al viajar con las compañías aéreas y en los aeropuertos. No debería ocurrir algo así cuando luchamos por la igualdad en la sociedad.

Este verano, 4 200 atletas se trasladarán a Londres para los mayores Juegos Paralímpicos de la historia. Su experiencia con las compañías aéreas o los aeropuertos podría determinar el éxito de los Juegos, independientemente de sus hazañas deportivas.»

Antecedentes

A pesar de la legislación de la UE sobre los derechos de los pasajeros, las personas con discapacidad o movilidad reducida siguen teniendo problemas cuando viajan en avión: falta de calidad o calidad desigual del servicio en Europa; denegaciones demasiado frecuentes o restricciones injustificadas de las reservas o embarques basadas en motivos de seguridad poco claros; incoherencias en el trato de los pasajeros que necesitan oxígeno médico a bordo de las aeronaves; escaso conocimiento de sus derechos por los pasajeros; bajo porcentaje (alrededor del 40 %) de notificación previa de que se necesitará ayuda para viajar, notificación que reviste importancia crucial para que los proveedores de servicios puedan preparar la ayuda solicitada; falta de aplicación armonizada del Reglamento por los organismos responsables de su cumplimiento, e ineficacia en la tramitación de las reclamaciones.

Las directrices se basan en una evaluación detallada del Reglamento vigente sobre los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida en el transporte aéreo¹ (Reglamento (CE) nº 1107/2006).

Las directrices se han debatido en profundidad con todas las partes interesadas: autoridades nacionales, sector aéreo (organizaciones de compañías aéreas y de operadores de aeropuertos) y asociaciones de consumidores y usuarios, sobre todo las que representan a las personas con discapacidad o movilidad reducida.

Las directrices contribuirán a facilitar los viajes aéreos a las personas con discapacidad o movilidad reducida y ayudarán a las compañías aéreas y a los aeropuertos a mejorar la aplicación del Reglamento. También asistirán a las autoridades nacionales a la hora de controlar el cumplimiento del Reglamento y aportarán un valor añadido real a los viajes más frecuentes de las personas con discapacidad o movilidad reducida que se prevén con ocasión de los Juegos Paralímpicos.

Más información: [MEMO/12/422](#)

Personas de contacto:

[Helen Kearns](#) (+32 2 298 76 38)

[Dale Kidd](#) (+32 2 295 74 61)

¹ [Reglamento \(UE\) nº 1107/2006 sobre las personas con movilidad reducida \(DO L 204 de 26.7.2006, p. 1\)](#)