

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**

(Texto pertinente a efectos del EEE)

CAPÍTULO III

**DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y LAS PERSONAS CON
MOVILIDAD REDUCIDA**

Artículo 9

Derecho al transporte

1. Los transportistas, las agencias de viajes y los operadores turísticos no podrán negarse a aceptar una reserva de una persona, a emitir o a proporcionarle de otro modo un billete, o a embarcarla, por su discapacidad o movilidad reducida.
2. Las reservas y los billetes se ofrecerán a las personas con discapacidad o con movilidad reducida sin coste adicional alguno.

Artículo 10

Excepciones y condiciones especiales

1. No obstante lo dispuesto en el artículo 9, apartado 1, los transportistas, las agencias de viajes y los operadores turísticos podrán negarse a aceptar una reserva de una persona, a emitir o a proporcionarle de otro modo un billete, o a embarcarla, por su discapacidad o movilidad reducida:
 - a) a fin de dar cumplimiento a los requisitos de seguridad establecidos por el Derecho internacional, de la Unión o nacional, o para dar cumplimiento a los requisitos de salud y seguridad establecidos por las autoridades competentes;
 - b) cuando el diseño del vehículo o la infraestructura, incluidas las paradas y las estaciones de autobús, haga físicamente imposible el embarque, el desembarque o el traslado de la persona con discapacidad o movilidad reducida de manera segura y operativamente viable.
2. En caso de negarse a aceptar una reserva o a emitir o proporcionar de otro modo un billete por los motivos mencionados en el apartado 1, los transportistas, las agencias de viajes y los operadores turísticos deberán informar a la persona en cuestión sobre todo servicio alternativo aceptable operado por el transportista.

3. Cuando a una persona con discapacidad o movilidad reducida que tenga una reserva o esté en posesión de un billete y cumpla los requisitos establecidos en el artículo 14, apartado 1, letra a), le sea, no obstante, denegado el embarque debido a su discapacidad o movilidad reducida, deberá ofrecérseles a la persona en cuestión y a cualquier persona acompañante con arreglo al apartado 4 del presente artículo la elección entre:

- a) el derecho al reembolso y, cuando proceda, un servicio de ida y vuelta gratuito al primer punto de salida, según se establezca en el contrato de transporte, en la primera ocasión que se presente, y
- b) excepto cuando no sea viable, la continuación del viaje o un recorrido alternativo utilizando servicios de transporte alternativos razonables para llegar al destino mencionado en el contrato de transporte.

La falta de notificación de conformidad con el artículo 14, apartado 1, letra a), no afectará al derecho a reembolso del importe abonado por el billete.

4. Si un transportista, una agencia de viajes o un operador turístico se niegan a aceptar una reserva de una persona por razón de su discapacidad o su movilidad reducida, a emitir o proporcionar de otro modo un billete a dicha persona o a embarcarla, debido a los motivos contemplados en el apartado 1, dicha persona podrá solicitar ir acompañada por otra persona de su elección capaz de prestarle la asistencia requerida por la persona con discapacidad o con movilidad reducida para que dejen de aplicarse los motivos mencionados en el apartado 1.

Esta persona acompañante será transportada gratuitamente y, de ser viable, se la sentará al lado de la persona con discapacidad o con movilidad reducida.

5. Cuando un transportista, una agencia de viajes o un operador turístico apliquen el apartado 1, informarán inmediatamente a la persona con discapacidad o movilidad reducida de las razones correspondientes y, si así lo solicitase la persona en cuestión, le informarán por escrito en el plazo de cinco días hábiles tras dicha solicitud.

Artículo 11

Accesibilidad e información

1. En cooperación con las organizaciones representativas de las personas con discapacidad o de las personas con movilidad reducida, los transportistas y los gestores de las estaciones, en su caso a través de sus organizaciones, establecerán o dispondrán condiciones de acceso no discriminatorio aplicables al transporte de personas con discapacidad y personas con movilidad reducida.

2. Los transportistas y los gestores de las estaciones harán públicas las condiciones de acceso previstas en el apartado 1, incluido el texto de la legislación internacional, de la Unión o nacional en materia de requisitos de seguridad, sobre la que se basen las condiciones de acceso no discriminatorio, en soporte material o a través de internet, en formatos accesibles si así se solicita, en las mismas lenguas en que la información suele ponerse a disposición de todos los viajeros. Al facilitar esta información se prestará especial atención a las necesidades de las personas con discapacidad y de las personas con movilidad reducida.

3. Los operadores turísticos pondrán a disposición las condiciones de acceso previstas en el apartado 1 que sean aplicables a los viajes incluidos en los viajes combinados, las

vacaciones combinadas y los circuitos combinados que organizan, venden u ofrecen para la venta.

4. La información sobre las condiciones de acceso mencionadas en los apartados 2 y 3 se distribuirá en soporte material a petición del viajero.

5. Los transportistas, las agencias de viajes y los operadores turísticos garantizarán que toda la información general pertinente relativa al viaje y a las condiciones de transporte esté disponible en formatos adecuados y accesibles para las personas con discapacidad o con movilidad reducida, incluyendo, en su caso, las reservas y la información en línea. A petición del viajero la información se distribuirá en soporte material.

Artículo 12

Designación de las estaciones

Los Estados miembros designarán las estaciones de autobuses y autocares donde debe proporcionarse asistencia a las personas con discapacidad o con movilidad reducida. Los Estados miembros informarán a la Comisión al respecto. La Comisión pondrá a disposición en internet una lista de las estaciones de autobús y autocar designadas.

Artículo 13

Derecho de asistencia en las estaciones designadas y en los autobuses y autocares

1. Con sujeción a las condiciones de acceso establecidas en el artículo 11, apartado 1, y en sus respectivos ámbitos de competencia, los transportistas y los gestores de las estaciones prestarán, en las estaciones designadas por los Estados miembros, asistencia gratuita a las personas con discapacidad y a las personas con movilidad reducida, al menos del nivel especificado en el anexo I, parte a).

2. Con sujeción a las condiciones de acceso establecidas en el artículo 11, apartado 1, los transportistas prestarán, en los autobuses y los autocares, asistencia gratuita a las personas con discapacidad y a las personas con movilidad reducida, al menos del nivel especificado en el anexo I, parte b).

Artículo 14

Condiciones para la prestación de asistencia

1. Los transportistas y los gestores de las estaciones cooperarán para prestar asistencia a las personas con discapacidad o con movilidad reducida a condición de que:

a) la necesidad de dicha asistencia se notifique a los transportistas, los gestores de estaciones, las agencias de viajes y los operadores turísticos con una antelación mínima de 36 horas, y

b) las personas de que se trate se presenten en el punto designado:

i) a una hora fijada previamente por el transportista, que no será anterior a la hora de salida publicada en más de 60 minutos, a no ser que el transportista y el pasajero acuerden un plazo menor, o

ii) si no se ha fijado hora alguna, como mínimo 30 minutos antes de la hora de salida publicada.

2. Además de lo establecido en el apartado 1, las personas con discapacidad o las personas con movilidad reducida notificarán al transportista, a la agencia de viajes o al operador turístico en el momento de la reserva o de la compra anticipada del billete sus necesidades específicas en relación con los asientos, siempre que en ese momento la necesidad sea conocida.
3. Los transportistas, los gestores de estaciones, las agencias de viajes y los operadores turísticos adoptarán las medidas necesarias para facilitar la recepción de las notificaciones de necesidad de asistencia hechas por las personas con discapacidad o con movilidad reducida. Esta obligación se aplicará a todas las estaciones designadas y a sus puntos de venta, incluidas la venta telefónica y la venta por internet.
4. Si no se efectuara la correspondiente notificación de acuerdo con la letra a) del apartado 1 y con el apartado 2, los transportistas, los gestores de las estaciones, las agencias de viajes y los operadores turísticos harán todos los esfuerzos razonables para garantizar la prestación de asistencia de forma que las personas con discapacidad o con movilidad reducida puedan embarcar en los servicios de transporte de salida, hacer los transbordos necesarios y desembarcar de los servicios de transporte de llegada para los que han adquirido billete.
5. Los gestores de las estaciones designarán un punto dentro o fuera de la estación donde las personas con discapacidad o con movilidad reducida puedan comunicar su llegada y solicitar asistencia. El punto estará claramente señalizado y ofrecerá en formatos accesibles información básica sobre la estación y la asistencia disponible.

Artículo 15

Transmisión de la información a terceros

Si los agentes de viajes u operadores turísticos reciben una notificación en el sentido que se menciona en el artículo 14, apartado 1, letra a), transmitirán lo antes posible, dentro de sus horas habituales de oficina, la información a los transportistas o al gestor de la estación.

Artículo 16

Formación

1. Los transportistas y, cuando proceda, los gestores de las estaciones, establecerán procedimientos de formación en materia de discapacidades, con inclusión de instrucciones, y garantizarán que:
 - a) el personal, excluidos los conductores pero incluidos los empleados de cualquiera otra parte ejecutora, que preste asistencia directa a las personas con discapacidad o con movilidad reducida, reciba formación o instrucciones según se indica en el anexo II, partes a) y b), y
 - b) el personal, incluidos los conductores, que tenga trato directo con los viajeros o con cuestiones relacionadas con ellos, reciba formación o instrucciones según se indica en el anexo II, parte a).
2. Los Estados miembros podrán conceder una exención por un período máximo de cinco años a partir del 1 de marzo de 2013 respecto de la aplicación del apartado 1, letra b), por lo que se refiere a la formación de los conductores.

Artículo 17

Indemnizaciones relacionadas con las sillas de ruedas y otros equipos de movilidad

1. Los transportistas y los gestores de las estaciones serán responsables de las pérdidas de sillas de ruedas, otros equipos de ayuda a la movilidad o dispositivos de asistencia y de los daños causados a ellos. Indemnizará las pérdidas o daños el transportista o el gestor de la estación responsable de ellos.
2. La indemnización a que se refiere el apartado 1 será igual al coste de sustitución o reparación del equipo u objetos perdidos o dañados.
3. En caso necesario, se harán los esfuerzos necesarios para poner temporalmente a disposición de los interesados equipos o dispositivos sustitutivos. Las sillas de ruedas, los demás equipos de ayuda a la movilidad o dispositivos de asistencia tendrán, en la medida de lo posible, características técnicas y funcionales similares a los perdidos o dañados.

Artículo 18

Exenciones

1. Sin perjuicio del artículo 2, apartado 2, los Estados miembros podrán eximir los servicios regulares nacionales de la aplicación de algunas o todas las disposiciones del presente capítulo, siempre y cuando garanticen que el nivel de protección de las personas con discapacidad y de las personas con movilidad reducida que ofrece su Derecho nacional es al menos el mismo que el que ofrece el presente Reglamento.
2. Los Estados miembros informarán a la Comisión de las exenciones concedidas al amparo del apartado 1. La Comisión tomará las medidas apropiadas si se considerase que dichas exenciones no se ajustan a las disposiciones del presente artículo. A más tardar el 2 de marzo de 2018, la Comisión presentará al Parlamento Europeo y al Consejo un informe sobre las exenciones concedidas en virtud del apartado 1.