



INFORME SOBRE EL CUMPLIMIENTO DEL REGLAMENTO (UE) 1177/2010 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO, DE 24 DE NOVIEMBRE DE 2010, SOBRE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS QUE VIAJAN POR MAR Y POR VÍAS NAVEGABLES Y POR EL QUE SE MODIFICA EL REGLAMENTO (UE) 2006/2004.

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 26 del [Reglamento \(UE\) 1177/2010](#), de 24 de noviembre de 2010, en el periodo 2020 a 2021, las autoridades responsables por velar por su aplicación tramitaron un total de 579 reclamaciones en los servicios de vigilancia de mercado de las Comunidades Autónomas, por no atender las compañías navieras las obligaciones establecidas en los capítulos III, *obligaciones de los transportistas y de los operadores de las terminales en caso de interrupción del viaje*, y el IV, *normas generales sobre la información y las reclamaciones*

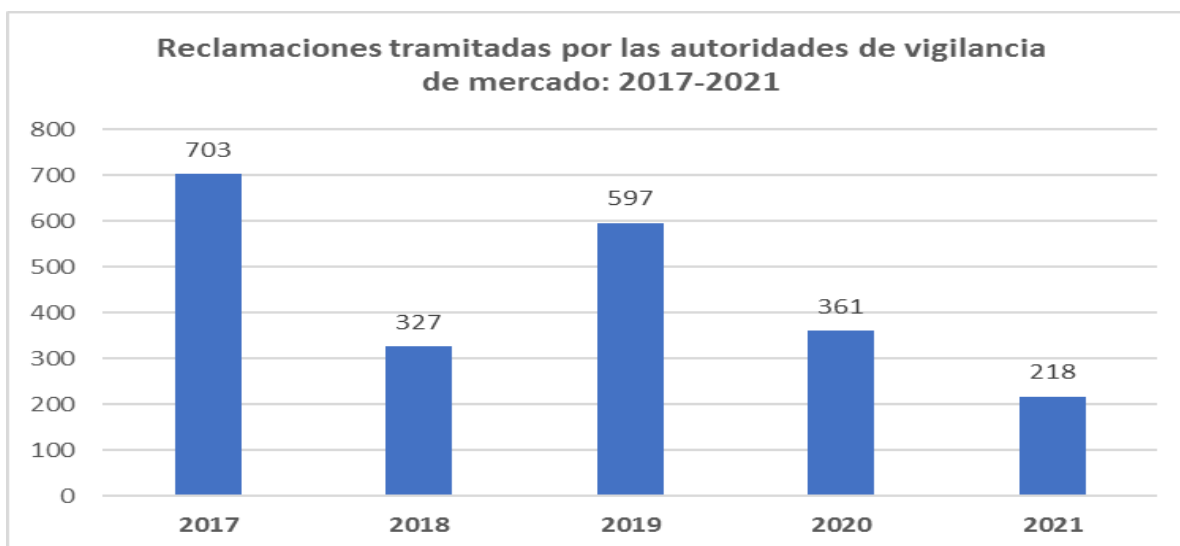


Tabla 1: Datos de reclamaciones tramitadas por las autoridades de vigilancia de mercado derivadas del Reglamento (UE) 1177/2010

Comunidad Autónoma	2020	2021
C.A. ANDALUCIA	17	11
C.A. ARAGON	9	8
C.A. ASTURIAS	1	2
C.A. BALEARES	1	2
C.A. CANARIAS	19	7
C.A. CANTABRIA	3	2
C.A. CASTILLA LA MACHA	s/i	s/i
C.A. CASTILLA Y LEÓN	6	3
C.A. CATALUÑA	174	64

Tabla 1: Datos de reclamaciones tramitadas por las autoridades de vigilancia de mercado derivadas del Reglamento (UE) 1177/2010		
Comunidad Autónoma	2020	2021
C.A. EXTREMADURA	0	0
C.A. GALICIA	17	20
C.A. LA RIOJA	2	1
C.A. MADRID	17	17
C.A. MURCIA	s/i	s/i
C.A. NAVARRA	s/i	s/i
C.A. PAIS VASCO	9	5
C.A. VALENCIANA	41	25
CIUDAD AUTONOMA CEUTA	s/i	s/i
CIUDAD AUTONOMA MELILLA	45	51
TOTAL	361	218
Fuente: Datos facilitados por las autoridades de vigilancia de mercado de las CCAA a la Dirección General de Consumo		

Con la finalidad de corregir las prácticas más reincidentes de los transportistas por vías navegables por incumplimientos del Reglamento (UE) 1177/2010, de 24 de noviembre de 2010, especialmente por no cumplir con lo dispuesto en los supuestos de cancelación del viaje o por falta de colaboración con la autoridad responsable del cumplimiento de este, las autoridades de vigilancia de mercado desde 2017 hasta 2021 han iniciado un total de 50 expedientes sancionadores.

La tabla 2 ilustra los expedientes iniciados, así como sus motivos en el año 2020, un total de ocho, y 2021, que han sido siete.

Tabla 2: Expedientes sancionadores iniciados según motivo		
Comunidad Autónoma	2020	2021
C. A. DE ANDALUCÍA		Dos expedientes sancionadores por falta de colaboración con la autoridad
		Un expediente sancionador por no devolver el importe del billete cancelado
C.A. DE BALEARES	Un expediente por incumplir con las obligaciones previstas para las cancelaciones	Un expediente por no ofrecer transporte alternativo en un caso de cancelación
C. A DE CATALUÑA	Siete expedientes por incumplir con las obligaciones previstas para las cancelaciones	
C.A. DE MADRID		Un expediente sancionador por falta de información sobre la cancelación y falta de colaboración



Tabla 2: Expedientes sancionadores iniciados según motivo		
Comunidad Autónoma	2020	2021
		con la autoridad
C. A DEL PAIS VASCO		Un expediente sancionador por falta de colaboración con la autoridad
CIUDAD AUTONOMA DE MELILLA		Un expediente sancionador por cambio unilateral de la acomodación
Fuente: Datos facilitados por las autoridades de vigilancia de mercado de las CCAA a la Dirección General de Consumo		

Madrid, a 29 de abril de 2022