



28.9.2012

COMUNICARE CĂTRE MEMBRI

Ref.: Petiția nr. 1269/2011, adresată de Jürgen Köhler, de cetățenie germană, privind lacunele existente în dispozițiile privind întârzierea bagajelor din Regulamentul (CE) nr. 889/2002 al Parlamentului European și al Consiliului privind răspunderea operatorilor de transport aerian în caz de accidente

1. Rezumatul petiției

Petiționarul atrage atenția asupra problemelor care apar în legătură cu plata despăgubirilor pentru întârzierea bagajelor în situația în care operatorii de transport aerian refuză să restituie chitanțele originale. Numeroși călători au avut o asigurare privată care oferă despăgubiri mai mari decât cele pe care operatorii de transport aerian sunt obligați să le ofere persoanelor afectate în conformitate cu Regulamentul (CE) nr. 889/2002 al Parlamentului European și al Consiliului privind răspunderea operatorilor de transport aerian în caz de accidente. Pentru a primi diferența dintre asigurarea privată și cea plătită de operatorul de transport aerian, compania de asigurări îi solicită asiguratului chitanța originală pentru achiziția pe care acesta a fost obligat să o efectueze și pe care asiguratul a fost obligat în primă instanță să o ofere biroului de despăgubiri al operatorului de transport aerian. Petiționarul pune la îndoială legalitatea reținerii chitanțelor originale de către operatorul de transport aerian și solicită Parlamentului European să investigheze dacă această situație este în conformitate cu spiritul regulamentului menționat anterior și cu principiile UE privind protecția consumatorilor.

2. Admisibilitate

Declarată admisibilă la 5 martie 2012. Comisia a fost invitată să furnizeze informații [articolul 202 alineatul (6) din Regulamentul de procedură].

3. Răspunsul Comisiei, primit la 28 septembrie 2012

Deși Regulamentul (CE) nr. 889/2002 stabilește baza privind răspunderea operatorilor de transport aerian în cazul pierderii sau a întârzierii bagajelor, acesta nu prevede o procedură standard de validare a cererii. Prin urmare, procedurile, inclusiv cerințele privind chitanțele originale, variază de la un operator la altul.

Totuși, procedurile respective trebuie să fie în conformitate cu normele UE privind protecția consumatorilor, inclusiv Directiva privind clauzele contractuale abuzive¹ și Directiva privind practicile comerciale neloiale² (PCN), și cu legislația națională aplicabilă privind procedurile judiciare și mijloacele de probă.

Directiva PCN, care împiedică comercianții să utilizeze practici înșelătoare și agresive față de consumatori, impune companiilor să își desfășoare activitatea în conformitate cu cerințele diligenței profesionale și să nu ofere consumatorilor informații false, inexacte sau incomplete referitoare la o gamă largă de aspecte, inclusiv în ceea ce privește asistența după vânzare acordată clientului și politica de soluționare a reclamațiilor. Mai mult, în cazul unei invitații de a cumpăra, directiva impune comercianților să ofere astfel de informații într-o manieră clară, inteligibilă și în timp util.

Conform Directivei privind clauzele contractuale abuzive, clauzele contractuale ar trebui să fie prezentate într-un limbaj simplu și inteligibil, iar o clauză contractuală care generează un dezechilibru semnificativ între părți, în detrimentul consumatorului, se consideră abuzivă și, ca atare, nu este obligatorie.

În ceea ce privește încălcările transfrontaliere, practicile comerciale neloiale și clauzele abuzive sunt de competența rețelei UE de aplicare a legislației, instituită prin Regulamentul (CE) nr. 2006/2004 privind cooperarea în materie de protecție a consumatorului³. Acest regulament instituie o rețea de autorități însărcinate să asigure aplicarea legislației și le abilitază să depisteze, să investigheze și să combată astfel de încălcări.

Concluzii

Comisia dorește să sugereze petiționarului să notifice autorității naționale competente dacă consideră că o practică comercială a operatorului de transport aerian încalcă legislația privind practicile comerciale neloiale și/sau clauzele contractuale abuzive. O listă a autorităților naționale în domeniul protecției consumatorilor poate fi accesată la următoarea adresă web: [http://ec.europa.eu/consumers/empowerment/cons_networks_en.htm].

În cazul încălcărilor transfrontaliere ale legislației UE privind practicile comerciale neloiale și clauzele contractuale abuzive, autoritățile naționale pot decide să coopereze în cadrul rețelei de cooperare pentru protecția consumatorilor, instituită prin Regulamentul (CE) nr. 2006/2004.

¹ JO L 095, 21.4.1993, p. 29

² JO L 149, 11.6.2005, p. 22.

³ JO L 364, 9.12.2004, p. 1.