



## DREPTURILE PASAGERILOR

Normele comune vizează garantarea unei asistențe minime pentru pasagerii tuturor modurilor de transport în caz de întârzieri majore sau anulări, precum și protejarea cu precădere a celor mai vulnerabili pasageri. Ele instituie, de asemenea, mecanisme de compensare. Cu toate acestea, sunt posibile numeroase derogări pentru transportul feroviar sau rutier, iar contestațiile judiciare sunt în continuare frecvente.

### TEMEIUL JURIDIC

Articolul 91 alineatul (1) și articolul 100 alineatul (2) din Tratatul privind funcționarea Uniunii Europene.

### OBIECTIVE

Legislația Uniunii Europene referitoare la drepturile pasagerilor vizează asigurarea unui nivel minim și armonizat de protecție pentru pasagerii tuturor modurilor de transport, pentru a facilita mobilitatea și a încuraja utilizarea mijloacelor de transport în comun.

### REZULTATE

Uniunea a adoptat treptat norme pentru protejarea pasagerilor tuturor modurilor de transport. Această legislație vine în completarea celei referitoare la protecția consumatorilor<sup>[1]</sup> și la pachetele de servicii turistice<sup>[2]</sup>, precum și în completarea convențiilor internaționale aplicabile<sup>[3]</sup>, a Cartei drepturilor fundamentale și a dispozițiilor naționale relevante. Aplicarea acestor reglementări se dovedește însă

[1]Printre care Directiva 93/13/CEE privind clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii, Directiva 2005/29/CE privind practicile comerciale neloiale ale întreprinderilor de pe piața internă față de consumatori, Regulamentul (CE) nr. 2006/2004 privind cooperarea dintre autoritățile naționale însărcinate să asigure aplicarea legislației în materie de protecție a consumatorului și Directiva 2011/83/UE privind drepturile consumatorilor.

[2]Directiva 90/314/CEE privind pachetele de servicii pentru călătorii, vacanțe și circuite. De la 1 iulie 2018, această directivă (precum și dispozițiile relevante din Regulamentul (CE) nr. 2006/2004 și Directiva 2011/83/UE) a fost înlocuită cu o nouă directivă, pentru a ține seama de poziția principală pe care o ocupă de acum internetul în comercializarea pachetelor de servicii pentru călătorii [Directiva (UE) 2015/2302 din 25 noiembrie 2015].

[3]Regimurile de responsabilitate a transportatorilor în caz de accident sunt aliniate la convențiile internaționale corespunzătoare: Convenția de la Montreal pentru transportul aerian [transpusă și extinsă la zborurile naționale prin Regulamentul (CE) nr. 889/2002]; Convenția de la Atena pentru transportul maritim [dispoziții relevante transpuse și extinse la transportul național prin Regulamentul (CE) nr. 392/2009]; Convenția privind transporturile internaționale feroviare [dispoziții relevante transpuse și extinse la transportul național prin Regulamentul (CE) nr. 1371/2007]. În cazurile neacoperite de aceste convenții sau de transpunerea lor în dreptul Uniunii Europene, se aplică dispozițiile naționale relevante (transportul cu autobuzul sau autocarul și transportul pe căi navigabile interioare).



dificilă, motiv pentru care se inițiază frecvent acțiuni în justiție. Curtea de Justiție a Uniunii Europene (CJUE) joacă de altfel un rol determinant în interpretarea lor.

Aceste norme stabilesc un ansamblu de drepturi „de bază” comune tuturor mijloacelor de transport: nediscriminare, protecția specială a pasagerilor cu mobilitate redusă<sup>[4]</sup>, informarea călătorilor, organismele naționale de control și sistemele de tratare a reclamațiilor. Ele instituie, de asemenea, mecanisme de asistență și de compensare în caz de anulare sau de întârziere majoră, care sunt specifice fiecărui mijloc de transport și care trebuie întotdeauna puse în aplicare de transportatorul în cauză.

**A.** Transportul aerian: Regulamentul (CE) nr. 261/2004 și Regulamentul (CE) nr. 1107/2006.

Regulamentul (CE) nr. 261/2004 constituie sursa a numeroase litigii și sfera sa de aplicare a fost clarificată printr-o jurisprudență vastă<sup>[5]</sup>.

Refuzul la îmbarcare:

- transportatorul trebuie să facă mai întâi apel la voluntari, cărora li se propune: (i) o compensație negociată liber și (ii) una dintre următoarele opțiuni: fie rambursarea sumei achitate în termen de șapte zile (și, dacă este necesar, zborul gratuit către punctul de plecare inițial), fie redirecționarea sau continuarea călătoriei într-un termen cât mai scurt sau la o dată ulterioară stabilită de comun acord;
- Pasagerilor care nu se pot îmbarca li se oferă: (i) asistență (masă, posibilitatea de convorbiri telefonice și cazare, dacă este necesar), (ii) una dintre următoarele opțiuni: fie rambursarea sumei achitate în termen de șapte zile (și, dacă este necesar, zborul gratuit către punctul de plecare inițial), fie redirecționarea sau continuarea călătoriei într-un termen cât mai scurt sau la o dată ulterioară stabilită de comun acord și (iii) o indemnizație imediată stabilită după cum urmează:

Zboruri ≤ 1 500 km	Zboruri 1 500-3 500 km Zboruri UE ≥ 1 500 km	Zboruri ≥ 3 500 km
250 EUR (125 EUR dacă redirecționarea are drept rezultat o întârziere mai mică de două ore la sosire)	400 EUR (200 EUR dacă redirecționarea are drept rezultat o întârziere mai mică de trei ore la sosire)	600 EUR (300 EUR dacă redirecționarea are drept rezultat o întârziere mai mică de patru ore la sosire)

Anulare:

- asistență (masă, posibilitatea de convorbiri telefonice și cazare, dacă este necesar)<sup>[6]</sup>;

[4]Pasagerii cu mobilitate redusă trebuie să beneficieze, în special, fără taxe suplimentare, de asistență adecvată, în parte condiționată de informarea prealabilă a transportatorului: cu 36 de ore înainte de plecare pentru transportul cu autobuzul sau autocarul și cu 48 de ore pentru alte moduri de transport.

[5]În martie 2013, Comisia a propus clarificarea acestor norme (în special, definirea mai clară a „circumstanțelor extraordinare”) pentru a facilita aplicarea acestora ([COM\(2013\)0130](#)). Discuțiile pe marginea acestei propuneri sunt încă în curs, ea făcând obiectul unei prime lecturi în Parlament la 5 februarie 2014 ([P7\\_TA\(2014\)0092](#)). Între timp, Comisia a adoptat o interpretare a normelor în vigoare pe baza jurisprudenței [COM(2016)3502 din 10 iunie 2016].

[6]CJUE a estimat că această asistență se impune, indiferent de motivul anulării, fără nicio limitare de timp sau pecuniară în afara cheltuielilor efectuate efectiv de pasager.



- alegerea uneia dintre următoarele opțiuni: rambursarea sumei achitate în termen de șapte zile (și, dacă este necesar, zborul gratuit către punctul de plecare inițial) și (ii) redirectionarea sau continuarea călătoriei într-un termen cât mai scurt sau (iii) la o dată ulterioară stabilită de comun acord;
- compensarea imediată, ca în cazul refuzului la îmbarcare, cu excepția cazului în care pasagerul a fost informat în prealabil de anularea zborului<sup>[7]</sup> și cu excepția unor circumstanțe extraordinare<sup>[8]</sup>.

Întârzierea de cel puțin două ore pentru zborurile de până la 1 500 km, de cel puțin trei ore pentru zborurile de 1 500-3 500 km și zborurile din cadrul UE de peste 1 500 km și de cel puțin patru ore pentru zborurile de mai mult de 3 500 km:

- asistență (masă, posibilitatea de convorbiri telefonice și cazare, dacă este necesar);
- Dacă întârzierea este de trei ore sau mai mult, pasagerului i se propune rambursarea biletului în termen de șapte zile (și, dacă este necesar, zborul gratuit către punctul de plecare inițial), precum și o compensare, ca în cazul anulării<sup>[9]</sup>.

Transferul la o clasă superioară/inferioară:

- transportatorul nu poate cere niciun supliment atunci când transferă un pasager la o clasă superioară;
- în cazul transferului la o clasă inferioară, transportatorul rambursează în termen de șapte zile: (i) 30 % din prețul biletului pentru zborurile de până la 1 500 km, (ii) 50 % pentru zborurile între 1 500 și 3 500 km și zborurile din cadrul UE de peste 1 500 km și (iii) 75 % pentru zborurile mai lungi de 3 500 km.

Pasagerii cu mobilitate redusă:

Pasagerii cu mobilitate redusă și însoțitorii acestora au întotdeauna prioritate la îmbarcare. În caz de refuz la îmbarcare, anulare sau întârziere a zborului, oricare ar fi durata acestei întârzieri, acestora li se oferă asistență (masă, posibilitatea de convorbiri telefonice și cazare, dacă este necesar) în termenul cel mai scurt.

Comisia a prezentat o nouă propunere de modificare a Regulamentului (CE) nr. 261/2004 în martie 2013 [[COM\(2013\)0130](#)] în vederea unei mai bune consolidări a aplicării normelor UE, prin clarificarea principiilor esențiale și a drepturilor implicite ale pasagerilor care au dus în trecut la numeroase litigii între companiile aeriene și pasageri. Procedura de codecizie este încă în curs de desfășurare, iar Parlamentul și Consiliul UE trebuie să găsească un acord privind soluțiile finale.

## **B. Transportul feroviar: Regulamentul (CE) nr. 1371/2007**

Statele membre pot deroga de la cele mai multe dintre aceste dispoziții pentru serviciile feroviare interne (până în 2024) și pentru serviciile locale (transportul urban, suburban

[7]Cu cel puțin două săptămâni înaintea zborului. Acest termen poate fi scurtat în caz de redirectionare.

[8]Limitate de jurisprudența CJUE la forța majoră.

[9]CJUE a recunoscut că pasagerii zborurilor întârziate cu mai mult de trei ore sunt asimilați pasagerilor ale căror zboruri au fost anulate. Regulamentul (CE) nr. 261/2004 nu prevedea decât posibilitatea unei rambursări pentru întârzierile mai mari de cinci ore.



și regional) și pentru serviciile internaționale dacă o parte semnificativă a călătoriei are loc în afara Uniunii<sup>[10]</sup>.

Anularea sau întârzierea mai mare de 60 de minute:

- alegerea uneia dintre următoarele opțiuni: (i) redirectionarea sau continuarea călătoriei într-un termen cât mai scurt sau (ii) la o dată ulterioară stabilită de comun acord și (iii) rambursarea biletului în termen de o lună (și, dacă este necesar, zborul gratuit către punctul de plecare inițial);
- în lipsa rambursării, păstrarea dreptului la transport și acordarea unei compensări în decurs de o lună, la cererea pasagerului (cu excepția cazului în care acesta din urmă a fost informat cu privire la întârziere înainte de cumpărarea biletului): 25 % din prețul biletului plătit pentru întârzieri de la 60 la 119 minute și 50 % pentru întârzieri care depășesc 119 minute;
- masă în gară sau la bord, dacă este posibil, și cazare, dacă este necesar și posibil;
- transportatorul este exonerat de răspundere dacă anularea sau întârzierea se datorează unor circumstanțe extraordinare inevitabile. Cu toate acestea, în astfel de circumstanțe, compensarea trebuie întotdeauna să fie plătită<sup>[11]</sup>.

Reformarea Regulamentului (CE) nr. 1371/2007, lansată de Comisie în septembrie 2017 ([COM\(2017\)0548](#)), pune bazele unui cadru și mai clar pentru relația dintre transportatori și clienți. Parlamentul a adoptat în noiembrie 2018 o rezoluție referitoare la această propunere. În octombrie 2019, decizia Comisiei pentru transport și turism de a iniția negocieri interinstituționale cu privire la text a fost anunțată în plen.

**C. Transportul maritim și pe căi navigabile interioare: Regulamentul (UE) nr. 1177/2010**

Drepturile pasagerilor care călătoresc pe mare sau pe căi navigabile interioare (pentru curse mai mari de 500 m și cu nave motorizate, de peste 12 pasageri și trei membri ai echipajului) se aplică pasagerilor care (1) se îmbarcă într-un port al Uniunii sau (2) au ca destinație un port al Uniunii, dacă serviciul este operat de un transportator din Uniune. Pasagerii navelor de croazieră trebuie să se îmbarce într-un port european pentru a beneficia de aceste drepturi și nu sunt acoperiți de anumite dispoziții referitoare la întârzieri.

Anularea sau întârzierea mai mare de 90 minute la plecare:

- pasagerii ar trebui informați cu cel mult 30 de minute după ora de plecare prevăzută inițial;
- alegerea uneia dintre următoarele opțiuni: (i) redirectionarea sau continuarea călătoriei într-un termen cât mai scurt sau (ii) rambursarea biletului în termen de 7 zile (și, dacă este necesar, întoarcerea gratuită la punctul de plecare inițial);

---

[10] În 2017, Comisia a propus modificarea regulamentului pentru a restricționa utilizarea de derogări naționale. Această propunere face obiectul analizării de către legiuitor.

[11] În 2013, Curtea de Justiție a UE a hotărât că pasagerii au dreptul la o rambursare parțială a prețului biletului în cazul unei întârzieri semnificative, chiar dacă întârzierea este cauzată de un caz de forță majoră (C-509/11). Propunerea de modificare a regulamentului prezentată de Comisie în 2017 include eliminarea acestei compensări automate.



- asistență (cu excepția cazului în care un pasager a fost informat cu privire la întârziere înainte de cumpărarea biletului): masă, dacă este posibil, și, dacă este necesar, cazare la bord sau pe uscat. Cazarea pe uscat este limitată la trei nopți și la 80 de euro pe noapte. Cazarea nu este obligatorie dacă anularea sau întârzierea sunt provocate de condițiile meteorologice.

Întârzierea semnificativă la sosire:

Compensarea în termen de o lună, la cererea pasagerului, cu excepția cazului în care acesta din urmă a fost informat înainte de cumpărarea biletului sau în care întârzierea este cauzată de condiții meteorologice sau de circumstanțe extraordinare inevitabile:

<b>Plăți compensatorii</b>	<b>25 % din prețul biletului plătit</b>	<b>50 % din prețul biletului plătit</b>
Călătorie ≤ 4 ore	Întârziere ≥ 1 ore	Întârziere ≥ 2 ore
Călătorie de 4-8 ore	Întârziere ≥ 2 ore	Întârziere ≥ 4 ore
Călătorie de la 8 la 24 ore	Întârziere ≥ 3 ore	Întârziere ≥ 6 ore
Călătorie ≥ 24 ore	Întârziere ≥ 6 ore	Întârziere ≥ 12 ore

#### **D. Transportul cu autobuzul și autocarul: Regulamentul (UE) nr. 181/2011**

Drepturile pasagerilor care călătoresc cu autobuzul sau autocarul nu se aplică pe deplin decât serviciilor regulate de mai mult de 250 km și când îmbarcarea sau debarcarea pasagerilor se efectuează pe teritoriul unui stat membru<sup>[12]</sup>. Până în martie 2021, statele membre pot deroga de la majoritatea dispozițiilor regulamentului (rezultând astfel norme foarte diferite de la un stat la altul și care, în final, asigură o protecție redusă).

Anularea sau întârzierea mai mare de 120 minute la plecare:

- pasagerii ar trebui informați cu cel mult 30 de minute după ora de plecare prevăzută inițial;
- alegerea uneia dintre următoarele opțiuni: (i) redirectionarea sau continuarea călătoriei într-un termen cât mai scurt sau (ii) rambursarea biletului în termen de 14 zile (și, dacă este necesar, întoarcerea gratuită la punctul de plecare inițial). Dacă transportatorul nu propune această opțiune, pasagerul are dreptul la rambursarea prețului biletului, precum și la o plată compensatorie suplimentară echivalentă cu 50 % din prețul biletului, care trebuie achitate de transportator în termen de o lună;
- pentru cursele mai lungi de trei ore, trebuie oferită asistență (masă și cazare, dacă este necesar, în limita a două nopți și 80 de euro pe noapte) începând cu cel de al 90-lea minut de întârziere. Cazarea nu este obligatorie dacă întârzierea este provocată de condițiile meteorologice sau de o catastrofă naturală.

[12]Anumite drepturi se aplică, de asemenea, serviciilor regulate pe distanțe scurte (informare, nediscriminare, accesul pasagerilor cu mobilitate redusă) sau serviciilor ocazionale (nediscriminare, plăți compensatorii în caz de accident sau de degradare a echipamentelor specifice pasagerilor cu mobilitate redusă).



## ROLUL PARLAMENTULUI EUROPEAN

Parlamentul European și-a exprimat întotdeauna angajamentul ferm în favoarea drepturilor pasagerilor, indiferent de modurile de transport utilizate. Obiectivul său principal este, în prezent, de a veghea la aplicarea efectivă a textelor adoptate în ultimii ani. Prin urmare, Parlamentul s-a pronunțat în favoarea unor reguli mai ușor de înțeles, a furnizării de informații clare și precise pentru pasageri, înainte și în cursul călătoriei, a unor căi de atac simple și rapide și, în sfârșit, a unui control mai bun al aplicării reglementărilor actuale. Cele două rezoluții adoptate în 2012 propun astfel, în principal, definirea clară în legislație a „circumstanțelor extraordinare” care permit exonerarea transportatorilor de anumite obligații, înființarea de către aceștia din urmă a unei linii telefonice permanente de asistență la un tarif fără suprataxă, obligația de a trata reclamațiile pasagerilor în termen de două luni și măsuri de îmbunătățire a eficacității organismelor naționale de control.

Parlamentul s-a pronunțat, de asemenea, în favoarea unei îmbunătățiri a drepturilor actuale (în special în materie de clauze neloiale sau abuzive în contractele de transport sau pentru a garanta mai bine accesibilitatea infrastructurilor de transport al pasagerilor cu mobilitate redusă), precum și în favoarea instaurării unor noi drepturi, cum ar fi norme minime de calitate sau reguli pentru a proteja în mod eficient pasagerul unei călătorii multimodale, acest ultim punct presupunând în special ca statele membre să se abțină să recurgă la derogări în aplicarea regulamentelor privind transportul feroviar sau rutier.

Principalele decizii ale Parlamentului European în acest domeniu:

- Rezoluția din 25 noiembrie 2009 referitoare la despăgubirile pentru pasageri în cazul falimentului unei companii aeriene [JO C 285E, 21.10.2010, p. 42](#);
- Rezoluția din 25 octombrie 2011 referitoare la mobilitatea și incluziunea persoanelor cu handicap în Strategia europeană 2010-2020 pentru persoanele cu handicap, [JO C 131E, 8.5.2013, p. 9](#);
- Rezoluția din 29 martie 2012 referitoare la funcționarea și aplicarea drepturilor dobândite ale persoanelor care călătoresc pe calea aerului, [JO C 257 E, 6.9.2013, p. 1](#);
- Rezoluția din 23 octombrie 2012 privind drepturile pasagerilor pentru toate tipurile de transport, [JO C 68 E, 7.3.2014, p. 21](#);
- Rezoluția legislativă a Parlamentului European din 5 februarie 2014 referitoare la propunerea de regulament al Parlamentului European și al Consiliului de modificare a Regulamentului (CE) nr. 261/2004 al Parlamentului European și al Consiliului de stabilire a unor norme comune în materie de compensare și de asistență a pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anulării sau întâzierii prelungite a zborurilor și a Regulamentului (CE) nr. 2027/97 privind răspunderea operatorilor de transport aerian privind transportul aerian al pasagerilor și al bagajelor acestora, [JO C 93, 24.3.2017, p. 336](#);



- Rezoluția din 7 iulie 2015 referitoare la emiterea biletelor integrate multimodale în Europa, [JO C 265, 11.8.2017, p. 2.](#)

Esteban Coito / Benjamin Klaus Wilhelm Blaser  
02/2020

