



PARLAMENTUL EUROPEAN

2009 - 2014

Document de ședință

A7-0053/2012

5.3.2012

RAPORT

referitor la funcționarea și aplicarea drepturilor dobândite ale persoanelor care călătoresc pe calea aerului
(2011/2150(INI))

Comisia pentru transport și turism

Raportor: Keith Taylor

PR_INI

CUPRINS

	Pagina
PROPUNERE DE REZOLUȚIE A PARLAMENTULUI EUROPEAN.....	3
EXPUNERE DE MOTIVE.....	13
AVIZ AL COMISIEI PENTRU PIAȚA INTERNĂ ȘI PROTECȚIA CONSUMATORILOR	16
REZULTATUL VOTULUI FINAL ÎN COMISIE	23

PROPUNERE DE REZOLUȚIE A PARLAMENTULUI EUROPEAN

**referitor la funcționarea și aplicarea drepturilor dobândite ale persoanelor care călătoresc pe calea aerului
(2011/2150(INI))**

Parlamentul European,

- având în vedere Comunicarea Comisiei privind aplicarea Regulamentului (CE) nr. 261/2004 de stabilire a unor norme comune în materie de compensare și de asistență a pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor (COM(2011)0174),
 - având în vedere Raportul Comisiei privind funcționarea și efectele Regulamentului (CE) nr. 1107/2006 al Parlamentului European și al Consiliului din 5 iulie 2006 privind drepturile persoanelor cu handicap și ale persoanelor cu mobilitate redusă pe durata călătoriei pe calea aerului (COM(2011)0166),
 - având în vedere avizul Comitetului Economic și Social European din 27 octombrie 2011¹,
 - având în vedere Rezoluția sa din 25 octombrie 2011 referitoare la mobilitatea și incluziunea persoanelor cu handicap în Strategia europeană 2010-2020 pentru persoanele cu handicap și în special punctele 42, 43, 46, 82 și 97²,
 - având în vedere articolul 48 din Regulamentul său de procedură,
 - având în vedere raportul Comisiei pentru transport și turism și avizul Comisiei pentru piața internă și protecția consumatorilor (A7-0053/2012),
- A. întrucât, cu toate că Regulamentul (CE) nr. 261/2004 și Regulamentul (CE) nr. 1107/2006 (denumite în continuare „Regulamentele”) reprezintă un pas pozitiv înainte în ceea ce privește protecția drepturilor pasagerilor, este nevoie de mai multă certitudine juridică, o mai mare claritate în interpretare și o aplicare uniformă a Regulamentelor în UE;
- B. întrucât Regulamentul (CE) nr. 261/2004 garantează protecția pasagerilor și a funcționat în mod eficient de la intrarea sa în vigoare, criza cenușii vulcanice a subliniat necesitatea clasificării și reexaminării anumitor aspecte ale regulamentului, în cazul în care astfel de circumstanțe extraordinare vor apărea în viitor;
- C. întrucât cel mai important drept al pasagerilor este acela ca serviciile să fie prestate conform orarului, pe baza dreptului fundamental la libertatea de mișcare și a obligației contractuale care decurge din vânzarea unui bilet; întrucât este esențial ca pasagerilor să le fie furnizate informații ușor de înțeles, corecte și la timp, care să fie accesibile tuturor;

¹ JO C 24, 28.1.2012, p. 125.

² Texte adoptate, P7_TA(2011)0453.

- D. întrucât pasagerii ar trebui să aibă la dispoziție sisteme de reclamații efective în cazul în care serviciul nu este prestat corespunzător sau dacă sunt încălcate orice alte drepturi care le sunt garantate pasagerilor, mai ales ținând seama de faptul că pasagerii au plătit deja biletul înainte ca serviciul să fie furnizat;
- E. întrucât cadrul juridic de apărare a drepturilor pasagerilor trebuie să garanteze un standard minim de protecție a consumatorilor care să poată face față modificărilor practicilor comerciale ale companiilor aeriene;
- F. întrucât odată cu evoluția metodelor de screening ale pasagerilor care conduce la utilizarea tot mai frecventă a unor metode precum scanerile de securitate și analiza comportamentală, apar întrebări noi privind protecția pasagerilor în termeni de confidențialitate, nediscriminare și sănătate publică;
- G. întrucât persoanele cu mobilitate redusă (denumite în continuare „PMR”) și persoanele cu handicap ar trebui să fie informate despre drepturile lor înainte de călătorie și în formate accesibile tuturor; întrucât personalul din aeroporturi și personalul transportatorilor aerieni ar trebui să primească o formare corespunzătoare pentru a oferi asistență persoanelor cu handicap și PMR, astfel încât să contribuie la asigurarea unui acces egal și liber la transportul aerian în conformitate cu cerințele privind proiectarea universală,

Cadru general

1. salută angajamentul asumat de Comisie de a analiza și revizui regulamentele actuale privind drepturile pasagerilor aerieni, cu scopul de a îmbunătăți situația pasagerilor, în special în caz de întârziere prelungită sau de anulare; consideră că o aplicare corectă a normelor existente de către statele membre și transportatori, aplicarea unor mijloace simple și suficiente de despăgubire și furnizarea de informații exacte pasagerilor cu privire la drepturile lor ar trebui să fie elementele fundamentale în recâștigarea încrederii pasagerilor;
2. regretă faptul că organismele de aplicare înființate de statele membre (denumite în continuare „OA”) nu asigură întotdeauna protecția eficientă a drepturilor pasagerilor, în detrimentul pasagerilor aerieni; solicită, prin urmare, statelor membre să stabilească metode de lucru pentru OA, îndeosebi cu privire la gestionarea reclamațiilor și a sancțiunilor, care să permită aplicarea drepturilor pasagerilor din punctul de vedere al securității juridice;
3. subliniază că pasagerii aerieni nu au numai drepturi, ci și responsabilități, iar îndeplinirea acestora contribuie la asigurarea bunului mers al lucrurilor atât pentru aceștia, cât și pentru ceilalți pasageri înainte de zbor, în timpul zborului sau după zbor;
4. subliniază că este necesară gestionarea uniformizată a reclamațiilor la nivelul statelor membre pentru crearea unor condiții echitabile de concurență și invită Comisia să se asigure că reglementările sunt interpretate și aplicate în mod uniform și să dezvolte o mai bună cooperare între OA, inclusiv prin schimbul de cele mai bune practici și de informații și, de asemenea, să solicite coordonarea bazelor lor de date;
5. invită Comisia să formalizeze o rețea europeană de OA, prin crearea unui mandat clar și a

unor norme interne de lucru, în vederea consolidării cooperării și facilitării procesului de adoptare a unor decizii comune relevante;

6. consideră că este necesar să se definească mai bine rolul OA, că OA ar trebui să fie independente de transportatorii aerieni și aeroporturi și că nu ar trebui să existe conflicte de interese, iar că sancțiunile aplicabile la nivel național transportatorilor aerieni, în cazul încălcării normelor UE, ar trebui să fie mai efective; subliniază importanța unor statistici fiabile ca bază pentru facilitarea realizării în mod regulat de evaluări temeinice ale impactului drepturilor pasagerilor din Europa și, prin urmare, consideră că OA ar trebui să fie obligate să publice anual detalii ale reclamațiilor primite, inclusiv cele privind clauzele abuzive, și că companiilor aeriene și/sau aeroporturilor ar trebui să li se solicite să colecteze date privind numărul și durata întârzierilor, atât ale pasagerilor, cât și ale bagajelor; consideră că Comisia ar trebui să analizeze aceste statistici și să le facă publice;
7. încurajează Comisia să colaboreze cu statele membre pentru a identifica și a depăși deficiențele din gestionarea de către organismele naționale a plângerilor și procedurilor aferente și să asigure coordonarea corespunzătoare a legislației referitoare la drepturile pasagerilor aerieni cu măsurile preconizate ale UE privind mecanismele alternative de soluționare a litigiilor;
8. consideră că rapoartele transmise regulat către OA de către companiile aeriene și operatori privind datele relevante referitoare la aplicarea regulamentului, care urmează să fie publicate, vor spori eficiența OA și vor stimula concurența;
9. subliniază rolul important al Grupului Consultativ privind drepturile pasagerilor, în cadrul căruia părțile interesate pot furniza informații cu privire la revizuirea regulamentului, și subliniază importanța Grupului Consultativ în promovarea dezbaterilor și a cooperării între OA, asociațiile de consumatori și companiile aeriene, în vederea dezvoltării și răspândirii celor mai bune practici privind aplicarea legislației referitoare la drepturile pasagerilor, inclusiv stabilirea de termene rezonabile și precise pentru gestionarea reclamațiilor pasagerilor;
10. subliniază că informațiile complete despre drepturile pasagerilor ar trebui comunicate atât de transportatorii aerieni, cât și de operatorii de turism în limba folosită la rezervarea biletului, în toate etapele esențiale ale călătoriei, din momentul în care pasagerul se gândește să cumpere un bilet, într-un format ușor de înțeles și accesibil tuturor; recomandă ca aceste informații să includă datele de contact ale departamentului de relații cu clienții al companiei în cauză și ale OA al statului membru corespunzător; salută inițiativa Comisiei de stabilire a unui site internet central accesibil privind drepturile pasagerilor aerieni, în toate limbile Uniunii Europene și în formate accesibile pasagerilor cu handicap și a celor cu mobilitate redusă;
11. îndeamnă Comisia să continue campania de informare lansată în 2010 în vederea informării mai bune a pasagerilor cu privire la drepturile lor și să încurajeze contribuția rețelelor de consumatori, în coordonare cu OA;
12. solicită Comisiei să actualizeze toate sursele de informare care cuprind drepturile pasagerilor în transportul aerian (de exemplu, site-urile internet relevante ale Comisiei,

documente și broșuri), ținând seama de ultimele hotărâri ale Curții Europene de Justiție;

13. subliniază că transportatorii aerieni ar trebui să asigure, în fiecare aeroport din care operează zboruri, prezența unor persoane de contact sau un serviciu care să poată pune la dispoziția pasagerilor persoane de contact care pot lua decizii imediat în cazul unor evenimente neprevăzute, în special în ceea ce privește asistența, rambursarea, redirecționarea, efectuarea unei noi rezervări și bagajele pierdute sau întârziate și cărora le pot fi adresate reclamații; îndeamnă Comisia să propună introducerea obligativității de a pune la dispoziția pasagerilor un punct central de informare și îndeosebi un site internet, un număr de telefon cu tarif redus și o adresă de e-mail ale transportatorilor aerieni în cauză, în vederea asigurării unei informări adecvate a consumatorilor;
14. consideră că toate companiile aeriene trebuie să instituie centre de asistență telefonică accesibilă și eficientă pentru toți pasagerii, odată ce călătoria este rezervată; aceste centre trebuie să furnizeze informații și propuneri alternative în caz de evenimente neprevăzute, iar costul unui apel către aceste centre nu ar trebui, în niciun caz, să depășească costul unei convorbiri locale;
15. invită Comisia să analizeze măsurile ce ar asigura protecția pasagerilor care sosesc și care pleacă, asigurându-se că pasagerii sunt despăgubiți în mod corespunzător în cazul pierderii sau al întârzierii excesive a bagajelor;
16. subliniază că inclusiv pasagerii care își cunosc drepturile pot fi determinați să renunțe la despăgubire din cauza procedurilor laborioase de depunere a reclamațiilor; consideră că OA trebuie să dispună de resursele necesare pentru a-și menține o prezență vizibilă în aeroporturile mai mari ale Uniunii, pentru a oferi informații de bază și servicii de mediere;
17. consideră că transportatorii aerieni ar trebui să garanteze existența unei modalități imediate, simple și accesibile, care nu presupune costuri suplimentare, pentru depunerea de reclamații în scris de către pasageri; solicită Comisiei să includă, în revizuirea Regulamentului (CE) nr. 261/2004, dreptul tuturor pasagerilor de a prezenta reclamații în scris la aeroport sau în avion, cu exemplare pentru transportatorul aerian și OA, precum și posibilitatea de a depune reclamații prin intermediul altor mijloace electronice; solicită Comisiei să elaboreze un formular standard, tradus în toate limbile UE pentru a evita orice probleme legate de limbă, și să armonizeze procedurile de depunere a plângerilor;
18. consideră că, pentru garantarea menținerii drepturilor pasagerilor și a posibilității acestora de a depune plângeri, pasagerii ar trebui să poată identifica în permanență personalul companiei aeriene, al aeroportului, personalul de bord sau personalul responsabil cu securitatea;
19. subliniază că pasagerii ar trebui să aibă acces deplin la datele despre înregistrarea lor în „registru cu numele pasagerilor” (PNR) și să fie informați în legătură cu modul în care datele lor PNR sunt utilizate și cui sunt transmise; consideră, de asemenea, că în vederea garantării dreptului pasagerilor la confidențialitate, transportatorul aerian poate solicita pasagerilor date PNR numai când acest lucru este necesar și proporțional cu rezervarea biletului și subliniază că pasagerilor nu ar trebui să li se refuze dreptul la transport, decât în cazul în care interdicția de îmbarcare este solicitată de o autoritate publică din motive de securitate publică și acest lucru este explicat pasagerului de către autoritatea

competentă și confirmat în scris;

20. subliniază faptul că, în cazul în care pasagerul este deja îmbarcat și este rugat să părăsească avionul din cauza registrului cu numele pasagerilor, această evacuare trebuie efectuată de autoritățile competente, iar nu de membrii echipajului;
21. reamintește statelor membre faptul că au obligația de a monitoriza poziția financiară a companiilor aeriene și posibilitatea suspendării licenței de funcționare a acestora, dacă nu dispun de fonduri suficiente; îndeamnă Comisia să se asigure că autoritățile naționale respectă aceste obligații și că pasagerii lăsați la sol pot fi repatriați în cazul insolvenței, falimentului sau retragerii unei licențe de operare;
22. invită Comisia să asigure aplicarea și respectarea efectivă a legislației existente în materie de transparență a prețurilor și de practici comerciale neloiale pentru a garanta că prețul afișat reflectă în mod corect prețul final și că toate costurile operaționale, precum și taxele administrative și cele legate de metoda de plată sunt incluse în tarif și afișate/distribuite cu informațiile necesare; solicită companiilor aeriene, cu privire la diferitele modalități de efectuare a plății și, în special, plata prin card de credit, să taxeze pasagerii numai pentru costul real al serviciilor oferite, în conformitate cu Directiva 2011/83/UE privind drepturile consumatorilor;
23. subliniază proliferarea pe scară largă a clauzelor abuzive în contractele de transport aerian și o extindere a jurisprudenței naționale care interzice anumite clauze utilizate în mod regulat de companiile aeriene; în consecință, îndeamnă Comisia să abordeze această problemă prin crearea unor liste negre a clauzelor abuzive specifice din sectorul transportului aerian; subliniază nevoia de a adopta măsuri de protejare a pasagerilor împotriva clauzelor contractuale abuzive aplicate de companiile aeriene, cum ar fi chestiunile contractuale legate de bagajele deteriorate/trimise cu întârziere/manipulate greșit, transferabilitatea biletelor, circumstanțele legate de forța majoră, reprogramarea unilaterală a zborurilor, interzicerea utilizării biletului de întoarcere dacă nu s-a folosit biletul de plecare în mod separat, cu excepția cazului în care se aplică criterii foarte limitate și obiective legate de neprezentare;
24. subliniază că discriminarea prin preț a pasagerilor, pe baza țării de reședință a acestora, trebuie să fie investigată mai amănunțit și, în cazul în care este identificată, să fie eliminată;
25. invită Comisia să propună măsuri care le-ar permite pasagerilor să corecteze cu ușurință și gratuit detalii minore făcute în momentul rezervării și să anuleze o rezervare efectuată online în decurs de două ore de la momentul rezervării inițiale;
26. solicită Comisiei să propună măsuri care ar permite armonizarea practicii comerciale privind bagajele de mână în vederea protejării pasagerilor împotriva practicilor de restricție excesivă, precum și pentru a le permite să aducă la bord o cantitate rezonabilă de bagaje de mână, inclusiv cumpărăturile din magazinele din aeroport;
27. subliniază dreptul pasagerilor de a avea acces ușor la informații corecte și obiective privind impactul ecologic și eficiența energetică a călătoriei lor, aspecte care ar trebui să fie clar vizibile atât pe paginile de internet ale transportatorilor aerieni, cât și pe bilete;

invită Comisia și transportatorii aerieni să sprijine activitățile în curs de derulare din acest domeniu, atât timp cât măsurile adoptate sunt rezonabile în ceea ce privește costurile implicate;

28. subliniază că toți pasagerii, inclusiv copiii cu vârsta mai mică de doi ani, trebuie să fie transportați în condiții de siguranță; invită transportatorii aerieni să se asigure că pasagerii cu copii se pot îmbarca ușor cu cărucioare, recunoscând faptul că copiii mici care călătoresc cu adulți pot fi clasificați ca PMR; invită transportatorii aerieni să ofere tarife reduse pentru copii, inclusiv celor cu vârstă mai mare de doi ani, așa cum este cazul altor mijloace de transport; solicită Comisiei să garanteze dreptul pasagerilor cu copii de a se îmbarca primii și posibilitatea acestora de a veni cu cărucioarele până la ușa avionului și de a le lua din nou de la ușă la coborâre;
29. consideră că este necesară revizuirea nerespectării pe scară largă de către operatorii de transport de pasageri din aeroporturi obligației de a furniza scaune pentru copii, restricționând astfel opțiunile de transport ale părinților;
30. invită Comisia să analizeze problemele de protecție a pasagerilor aferente noilor metode de screening, precum scanerile de securitate, căutarea amprentelor și profilul pasagerilor; consideră că prevederile în vigoare privind drepturile pasagerilor și organismele de aplicare ar putea contribui la soluționarea eventualelor probleme;
31. solicită asigurarea unei consecvențe adecvate între legislația privind drepturile pasagerilor aerieni și măsurile preconizate ale UE privind despăgubirea colectivă, în vederea garantării eficiente a drepturilor pasagerilor și a soluționării problemei companiilor care ignoră în mod sistematic aceste drepturi.
32. propune introducerea unui premiu european pentru compania aeriană cea mai accesibilă consumatorilor;
33. sugerează că s-ar putea realiza studii suplimentare pentru a analiza posibilitatea și fezabilitatea stabilirii unui singur instrument legislativ care să cuprindă toate dispozițiile și principiile privind drepturile consumatorilor în aviația civilă, vizând reducerea fragmentării și reconcilierea neconcordanțelor existente în diferite domenii ale drepturilor pasagerilor;
34. apreciază diversitatea drepturilor pasagerilor în funcție de diferitele moduri de transport, maritim și rutier sau aerian; cu toate acestea, consideră că este necesară o abordare holistică pentru a integra toate drepturile pasagerilor, între altele dreptul la compensații, la rambursare, la informare, într-un cadru legislativ consolidat și cuprinzător;

Regulamentul (CE) nr. 261/2004 de stabilire a unor norme comune de compensare și de asistență a pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor;

35. invită Comisia ca, în orice revizuire viitoare a regulamentului, să adopte clarificări ale noțiunii de „circumstanțe extraordinare” și ale definiției termenului de „anulare”, precum și normele de reglementare ale acordării de asistențe și dreptului de despăgubire și compensare; orice revizuire ar trebui să ia act de nivelul de protecție a pasagerilor asigurat

de hotărârile CEJ și de interpretarea dată de Curte noțiunii de „circumstanțe extraordinare”; consideră aceste măsuri importante, având în vedere riscul de încălcare a normelor de compensare și de aplicare diferențiată la nivel național și evenimente precum criza cenușii vulcanice din 2010;

36. invită Comisia să dezvolte un sistem unificat, complet și detaliat de evaluare a valorii dovezilor prezentate de companiile aeriene pentru a demonstra existența unor „circumstanțe excepționale”;
37. solicită Comisiei să clarifice faptul că, în cazul în care un zbor de legătură întârzie sau este anulat din cauza unei circumstanțe extraordinare, compania aeriană poate face referire la respectiva circumstanță extraordinară pentru primul zbor care succede zborului de legătură;
38. consideră că este absolut necesar să existe reguli clare privind conținutul, accesibilitatea, sincronizarea și corectitudinea informațiilor comunicate pasagerilor care călătoresc pe calea aerului, iar acestea ar trebui să acopere motivele întârzierii sau anulării, durata estimată a perturbărilor, ce se întâmplă în cazuri de suprarezervare, precum și opțiunile alternative de călătorie pe care le au pasagerii;
39. subliniază că, în cadrul următoarei revizuirii a regulamentului ar trebui, de asemenea, să se definească organismul responsabil cu informarea în timp util a pasagerilor care au rezervat pachete de călătorii, în cazul în care survine vreo modificare a serviciului, deoarece contractul este încheiat între pasager și un operator de turism, și nu direct cu transportatorul aerian;
40. subliniază că cele trei opțiuni dintre care poate alege pasagerul, adică rambursare, redirecționare sau o nouă rezervare, în cazul apariției unor perturbări, reprezintă un drept elementar și aceste opțiuni ar trebui oferite imediat tuturor pasagerilor lăsați la sol;
41. invită Comisia să sprijine măsurile care asigură o utilizare mai bună și mai eficientă a mijloacelor alternative de transport, în special în cazul apariției unor circumstanțe extraordinare;
42. este de opinie că pasagerii ale căror bagaje s-au pierdut sau au sosit cu întârziere ar trebui să fie informați cu privire la drepturile pe care le au în temeiul Convenției de la Montreal și al Regulamentului (CE) nr. 889/2002 și consideră că sunt necesare măsuri promoționale de ordin legislativ sau de conștientizare, la nivel european, pentru ca publicul să înțeleagă drepturile pasagerilor și procedurile de depunere a reclamațiilor pentru bagajele pierdute și care au suferit întârzieri; consideră că, în cazul unei întârzieri a bagajului de peste șase ore, ar trebui oferită pasagerului o indemnizație proporțională cu nevoile acestuia, pentru ca pasagerul să poată răspunde nevoilor sale pe durata așteptării bagajului; subliniază că revizuirea Directivei 96/67/CE privind serviciile de handling la sol trebuie să abordeze aspectele legate de calitatea și performanța generale ale serviciilor de manipulare a bagajelor;
43. consideră că, în caz de pierdere, de întârziere sau de deteriorare a unui bagaj, companiile aeriene trebuie să ofere mai întâi indemnizații pasagerilor cu care au încheiat un contract, iar ulterior, companiile aeriene trebuie să aibă dreptul de a recurge la căi de atac împotriva

aeroporturilor sau furnizorilor de servicii, în cazul în care nu sunt responsabile pentru problemele cauzate pasagerilor;

44. invită Comisia să propună un termen-limită de maximum două luni în cazul sectorului, respectiv de două luni în cazul OA, pentru tratarea reclamațiilor pasagerilor; consideră că confirmarea de primire a reclamației ar trebui trimisă pasagerilor în decurs de 48 de ore; pasagerii care își realizează rezervările prin mijloace electronice, de exemplu prin internet, ar trebui, de asemenea, să aibă dreptul să poată lua legătura, în mod gratuit, cu compania aeriană, folosind aceleași mijloace și o adresă clar desemnată în acest scop, astfel încât clientul să poată lua legătura rapid și ușor cu compania aeriană și să își poată soluționa problemele; pe lângă aceasta, consideră că ar trebui puse în funcțiune o linie telefonică și servicii internet prin care pasagerii să poată obține informații cu privire la stadiul tratării reclamațiilor lor;
45. consideră că, pentru a stabili responsabilitatea deplină față de pasageri, ar trebui explorate și stabilite căi de consolidare a cooperării și coordonării diferitelor părți implicate, cum ar fi transportatorii aerieni, aeroporturile și furnizorii de servicii aferente, mai ales în cazuri de „circumstanțe extraordinare”;
46. insistă asupra faptului că costurile financiare suplimentare suportate de transportatorii aerieni în temeiul regulamentului nu ar trebui să fie transferate pasagerilor sub forma unor taxe majorate;
47. constată că hotărârile recente ale Curții Europene de Justiție cu privire la drepturile pasagerilor la compensație în caz de întârziere confirmă necesitatea unor măsuri care să vizeze tratamentul echitabil, precum și asigurarea unor compensații adecvate în caz de întârzieri prelungite, indiferent de cauzele acestor întârzieri, astfel încât să se țină seama întru totul de daunele pe care aceștia le-au suferit; prin urmare, îndeamnă Comisia să propună măsuri în acest sens, fără a anula dreptul de transfer la următorul zbor disponibil;
48. subliniază că tratarea în mod egal a întârzierilor lungi și a anulării zborurilor oferă un stimul companiilor aeriene de a anula un zbor întârziat care probabil ar fi putut totuși să decoleze;
49. este de opinie că, fără a aduce atingere obligațiilor transportatorilor aerieni în temeiul Regulamentului (CE) 261/2004 și pentru a garanta drepturile pasagerilor, regulamentul ar trebui să clarifice dispozițiile privind eventualitatea și situațiile în care li se permite pasagerilor să se descurce pe cont propriu achiziționând alimente și băuturi sau rezervând hoteluri sau zboruri alternative și care apoi solicită transportatorului aerian rambursarea unor cheltuieli rezonabile; totodată, regulamentul trebuie să includă mecanisme pentru protecția pasagerilor împotriva abuzurilor;

Regulamentul (CE) nr. 1107/2006 privind drepturile persoanelor cu handicap și ale persoanelor cu mobilitate redusă pe durata călătoriei pe calea aerului

50. subliniază faptul că pasagerilor cu mobilitate redusă sau cu handicap trebuie să li se acorde oportunități egale de călătorie și acces nelimitat la servicii;

51. subliniază nevoia de a asigura o protecție specială grupurilor de consumatori vulnerabili, în special persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă; subliniază faptul că aceste grupuri vulnerabile au nevoie de garanții suplimentare atunci când își exercită drepturile ca pasageri și solicită Comisiei, statelor membre și transportatorilor aerieni să respecte aceste drepturi;
52. invită Comisia și statele membre să faciliteze accesul liber pentru PMR și persoanele cu handicap la toate serviciile de transport aerian; subliniază că, în această privință, dreptul de a utiliza echipamentele de mobilitate, precum și de a fi însoțit de un câine ghid sau câine de asistență omologat ar trebui să fie facilitat; invită Comisia să prezinte propuneri legislative care să acopere accesibilitatea fizică în aeroporturi, cu scopul de a asigura că dificultățile legate de infrastructură nu împiedică persoanele cu handicap și PMR să beneficieze de oportunități de călătorie egale;
53. solicită Comisiei să elaboreze orientări pentru interpretarea Regulamentului (CE) nr. 1107/2006, în special în ceea ce privește dispozițiile referitoare la siguranță și la persoanele însoțitoare;
54. încurajează Comisia să pună în aplicare un plan de acțiune la nivelul UE care să conțină toate măsurile ce trebuie luate de autoritățile naționale și invită Comisia să coopereze cu OA și organizațiile reprezentative relevante pentru a îmbunătăți aplicarea regulamentului;
55. împărtășește opinia Comisiei potrivit căreia definiția actuală a PMR nu ar trebui restrânsă;
56. subliniază că formatul informațiilor, procesul de rezervare și procedurile de depunere a reclamațiilor trebuie să fie complet accesibile, că PMR și persoanele cu handicap ar trebui să aibă posibilitatea de a indica solicitările de asistență în momentul rezervării biletului și că pasagerii ar trebui să primească o confirmare a notificării de asistență; subliniază că este necesar ca, din cauza vârstei, bebelușii sau copiii mici să fie recunoscute ca persoane cu mobilitate redusă;
57. subliniază faptul că, deși securitatea în zbor constituie un interes public important, o companie nu poate refuza îmbarcarea unui pasager cu handicap sau cu mobilitate redusă sub pretextul că nu este însoțit; subliniază faptul că o companie nu poate solicita prezența sistematică a unui însoțitor;
58. subliniază că instruirea personalului de zbor și al altor transportatori aerieni, al aeroporturilor și OA are un rol esențial și trebuie să acopere în mod adecvat nevoile diferite și individuale ale PMR și ale persoanelor cu handicap, în special în ceea ce privește îmbarcarea, debarcarea și manipularea dispozitivelor de asistență; subliniază că instruirea ar trebui să se facă în cooperare cu organizațiile de reprezentanți ai persoanelor cu handicap și ai PMR;
59. invită Comisia să prezinte o propunere pentru a asigura că PMR și persoanele cu handicap au întotdeauna dreptul de a utiliza gratuit aparate respiratorii autorizate de siguranță pe aeronave; consideră că ar trebui întocmită o listă de echipamente medicale de oxigen autorizate în cooperare cu sectorul și cu organizațiile de reprezentanți ai persoanelor cu handicap și ai PMR, ținând seama de cerințele de siguranță;

60. este de opinie că este necesară stabilirea unor standarde minime pentru echipamentele de asistență pentru PMR și utilizarea acestora în toate aeroporturile din UE, pentru a asigura o abordare armonizată a asistenței la sol și furnizarea de servicii de înaltă calitate pasagerilor PMR în Europa;
61. consideră că este necesară stabilirea de standarde minime pentru furnizarea informațiilor în formate accesibile persoanelor cu handicap în cadrul tuturor aeroporturilor din UE, în special cu privire la situațiile de urgență; solicită Comisiei să acorde atenție noilor tehnologii disponibile în prezent, precum serviciile de limbaj al semnelor sub formă de înregistrări video și serviciile sub formă de text;
62. solicită eliminarea practicilor abuzive și/sau discriminatorii practicate de unele companii aeriene, prin care li se solicită persoanelor PMR semnarea, înainte de îmbarcare, a unui document prin care compania aeriană este exonerată de răspundere în cazul deteriorării echipamentelor de mobilitate aparținând acestora;
63. invită Comisia să depună eforturi în vederea unei eventuale modificări a Convenției de la Montreal, pentru a se asigura compensarea în întregime a echipamentelor de mobilitate ale PMR, deoarece aceste echipamente sunt importante pentru integritatea, demnitatea și independența acestor persoane, neputând, prin urmare, a fi comparate în niciun caz cu bagajele, precum și de a asigura dreptul pasagerului, ori de câte ori este posibil, de a utiliza propriul scaun cu roțile până la ușa aeronavei și de a-l primi înapoi la ușa aeronavei în momentul sosirii; în același timp, insistă ca PMR să fie informate cu privire la dreptul lor de a solicita despăgubiri pentru deteriorarea echipamentelor de mobilitate și de a da o declarație specială de interese, în conformitate cu Convenția de la Montreal;
64. insistă asupra faptului că o companie aeriană cu „servicii complete”, care oferă pasagerilor servicii de catering, nu îi poate discrimina pe pasagerii care necesită mese speciale ca urmare a unor afecțiuni preexistente (pasageri care suferă de boala celiacă, diabet etc.) și că aceste mese speciale trebuie furnizate în mod gratuit pasagerilor, în toate situațiile de călătorie.

o
o o

65. încredințează Președintelui sarcina de a transmite prezenta rezoluție Consiliului și Comisiei.

EXPUNERE DE MOTIVE

Prezentul raport își propune să abordeze recenta Comunicare a Comisiei privind „aplicarea Regulamentului (CE) nr. 261/2004 de stabilire a unor norme comune în materie de compensare și de asistență a pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor” (COM(2011)0174) și Raportul Comisiei privind „funcționarea și efectele Regulamentului (CE) nr. 1107/2006 din 5 iulie 2006 privind drepturile persoanelor cu handicap și ale persoanelor cu mobilitate redusă pe durata călătoriei pe calea aerului” (COM(2011)0166).

În plus, dat fiind faptul că drepturile pasagerilor sunt tratate în numeroase acte legislative ale UE, prezentul proiect de raport analizează contextul mai larg al drepturilor persoanelor care călătoresc pe calea aerului la nivel european.

Proiectul de raport identifică necesitatea unei mai bune certitudini juridice, pentru o mai mare claritate a interpretărilor și o aplicare uniformă a regulamentelor pe întreg teritoriul UE. De asemenea, este nevoie ca hotărârile Curții Europene de Justiție să fie înglobate în viitoarea revizuire a Regulamentului 261/2004. În final, doresc să măresc gradul de responsabilitate și transparență, să clarific și să consolidez drepturile existente și să mă asigur că acestea sunt clare pentru consumatori.

Acest raport vine într-un moment oportun, deoarece Comisia intenționează să revizuiască în anul următor Regulamentul 261/2004. Sper, de asemenea, ca acesta să furnizeze informații utile pentru viitoarele revizuiți ale altor acte legislative, cum ar fi, printre altele, Directiva privind pachetele de servicii pentru călători și pachetul „aeroporturi”. Mai jos sunt prezentate punctele esențiale ale proiectului de raport.

Cadru general

Cunoașterea drepturilor este esențială pentru a asigura că pasagerii au acces la acestea. Acesta este motivul pentru care informațiile despre drepturile pasagerilor ar trebui comunicate într-o formă simplă, adecvată și ușor de înțeles în toate etapele esențiale ale călătoriei, începând din momentul în care pasagerul se gândește să cumpere un bilet.

Pentru a garanta că drepturile sunt respectate, solicit prezența unor persoane de contact în aeroporturi, care să poată lua decizii imediate cu privire la acordarea de asistență, rambursare, redirecționare și alte aspecte care intervin în momentul apariției unor perturbări ale zborurilor.

Sunt esențiale organismele de aplicare (OA) eficiente, transparente și independente, care să se ocupe de reclamațiile pasagerilor, să ajute la soluționarea litigiilor dintre pasageri și transportatorii aerieni și, în ultimă instanță, să impună sancțiuni, în cazul în care acest lucru este necesar. De asemenea, solicit formalizarea rețelei europene de OA, sub coordonarea Comisiei, și publicarea de către OA a informațiilor referitoare la reclamațiile primite.

Alte elemente din raportul de proiect includ necesitatea unei acoperiri totale a pasagerilor în cazul falimentului sau insolvenței companiei aeriene, precum și a punerii în aplicare și

executării eficace a legislației existente în materie de transparență a prețurilor, astfel încât prețul afișat pe pagina de internet a companiilor aeriene să reflecte în mod corect prețul final. Pasagerii ar trebui, de asemenea, să aibă dreptul de a accesa informațiile care există despre ei în registrul cu numele pasagerilor aflat în posesia companiei aeriene, iar acest lucru ar trebui prevăzut în legislație.

În plus, sunt de opinie că pasagerii ar trebui să aibă dreptul de a modifica detaliile biletului în cazul unei erori, fără să li se perceapă o taxă pentru aceasta (în prezent, companiile aeriene pot percepe sume exorbitante pentru această operațiune). Acest exemplu ilustrează proliferarea generală a clauzelor abuzive în contractele companiilor aeriene, fenomen care trebuie combătut.

Unul dintre drepturile elementare ale pasagerilor este acela de a călători în siguranță. Prin urmare, consider că este esențial ca toți pasagerii, inclusiv copiii cu vârsta mai mică de doi ani, să beneficieze de un loc sigur la bordul aeronavei. În final, pasagerii ar trebui să aibă dreptul de a primi informații despre impactul ecologic al mijlocului de transport ales. Invit, prin urmare, Comisia și companiile aeriene să sprijine lucrările în curs de derulare care vor permite comparații obiective și exacte ale impactului ecologic al diferitelor zboruri, respectiv între transportul aerian și alte moduri de transport.

Regulamentul nr. 261/2004 de stabilire a unor norme comune de compensare și de asistență a pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor

Claritatea în interpretare este esențială și, din acest motiv, invit Comisia să înglobeze în viitoarea revizuire a Regulamentului 261/2004 interpretările Curții Europene de Justiție privind diferite definiții și termeni, inclusiv noțiunea de „circumstanțe extraordinare” și normele de compensare.

În cazul apariției unor perturbări în cursul călătoriei, pasagerii ar trebui informați în timp util despre motivele întârzierii sau anulării, durata estimată a întârzierii și opțiunile alternative de călătorie, inclusiv cu alte mijloace de transport, după caz. Ar trebui subliniate și cele trei opțiuni dintre care poate alege pasagerul, adică rambursare, redirecționare sau o nouă rezervare, ca un drept elementar.

În plus, pasagerii ale căror bagaje s-au pierdut sau au sosit cu întârziere ar trebui să beneficieze de drepturi echivalente cu pasagerii care au suferit ei înșiși întârzieri. Pentru a le permite companiilor aeriene să se ocupe de grupurile de pasageri cele mai vulnerabile și pentru a reduce numărul pasagerilor care călătoresc la aeroport pentru a beneficia de asistență, pasagerilor ar trebui să li se ofere posibilitatea de a se descurca pe cont propriu prin achiziționarea de alimente și băuturi, rezervarea de hoteluri sau zboruri alternative și solicitarea, ulterior, de la transportatorul aerian a rambursării unor cheltuieli rezonabile.

În final, Comisia ar trebui să revizuiască nivelurile, criteriile și mecanismele de compensare, cu condiția ca nivelurile actuale să nu fie reduse.

Regulamentul nr. 1107/2006 privind drepturile persoanelor cu mobilitate redusă pe durata călătoriei pe calea aerului

Accesul liber și oportunitățile de călătorie egale pentru persoanele cu mobilitate redusă (PMR) și persoanele cu handicap reprezintă un drept elementar. Lipsa de instruire a personalului și absența infrastructurii fizice în aeroporturi și la bordul aeronavelor sunt obstacole care trebuie abordate de urgență. De asemenea, este important ca PMR și persoanele cu handicap să poată fi însoțite la bordul aeronavei de un câine ghid sau un câine de asistență omologat, dacă este necesar, iar acestor persoane ar trebui să li se garanteze accesul gratuit la oxigen în scopuri medicale.

Orice deteriorare a echipamentelor de mobilitate ale PMR trebuie compensate în întregime, deoarece aceste echipamente sunt importante pentru integritatea, demnitatea și independența acestor persoane. În sfârșit, informațiile destinate PMR și persoanelor cu handicap trebuie să fie pe deplin accesibile și prezentate în formate adecvate, în funcție de nevoile acestor persoane.

12.1.2012

AVIZ AL COMISIEI PENTRU PIAȚA INTERNĂ ȘI PROTECȚIA CONSUMATORILOR

destinat Comisiei pentru transport și turism

referitor la funcționarea și aplicarea drepturilor dobândite ale persoanelor care călătoresc pe
calea aerului
(2011/2150(INI))

Raportoare pentru aviz: Antonyia Parvanova

SUGESTII

Comisia pentru piața internă și protecția consumatorilor recomandă Comisiei pentru transport și turism, competentă în fond, includerea următoarelor sugestii în propunerea de rezoluție ce urmează a fi adoptată:

1. salută angajamentul asumat de Comisie de a analiza și revizui regulamentele actuale privind drepturile pasagerilor aerieni, vizând îmbunătățirea situației pasagerilor, în special în caz de întârziere prelungită sau anulare; consideră că o aplicare corectă a normelor existente de către statele membre și transportatori, aplicarea unor mijloace simple și suficiente de despăgubire și furnizarea de informații exacte pasagerilor cu privire la drepturile lor ar trebui să fie pietrele de temelie pentru recâștigarea încrederii pasagerilor;
2. subliniază importanța de a pune în aplicare și în execuție în mod uniform în toate statele membre a Regulamentului (CE) nr. 261/2004 și a Regulamentului (CE) nr. 1107/2006 privind drepturile persoanelor care călătoresc pe calea aerului, precum și a unor sancțiuni eficiente, disuasive și proporționale, în vederea creării unor condiții de concurență echitabile și a unor stimulente economice solide pentru ca transportatorii aerieni și ceilalți actori implicați să respecte dispozițiile;
3. subliniază că este extrem de important să se soluționeze lacunele existente în ceea ce privește punerea în aplicare și în execuție de către statele membre a Regulamentului (CE) nr. 261/2004 și a Regulamentului (CE) nr. 1107/2006 privind drepturile persoanelor care călătoresc pe calea aerului, care contribuie la creșterea incertitudinii juridice și constituie obstacole în calea protecției eficiente a consumatorilor;
4. constată că se iau doar rar măsuri de punere în execuție, care diferă mult de la un stat membru la altul; prin urmare, încurajează Comisia să lucreze în cooperare cu autoritățile

competente și cu organismele naționale responsabile cu aplicarea (denumite în continuare „ONA”) și să analizeze posibilitatea de a crea o rețea bazată pe Solvit și/sau o unitate centrală a UE pentru a promova o punere în execuție uniformă și rapidă a drepturilor pasagerilor aerieni, precum și pentru a sancționa și monitoriza încălcările și statele membre care nu pun în aplicare această legislație

5. luând în considerare faptul că lipsa de informare a pasagerilor reprezintă un obstacol major în calea aplicării eficiente a Regulamentului (CE) nr. 261/2004 și a Regulamentului (CE) nr. 1107/2006; solicită Comisiei să clarifice obligația de a informa pasagerii introdusă de cele două regulamente pentru a garanta că toți pasagerii, în special pasagerii cei mai vulnerabili, primesc la timp informații exacte și ușor de înțeles cu privire la drepturile lor și la procedurile pentru a primi ajutor în caz de întârzieri prelungite și/sau de anulări de zboruri, inclusiv dreptul de a alege între rambursarea prețului biletului, redirectionare și o nouă rezervare, precum și cu privire la procedura aplicabilă și la punctele de contact în caz de nemulțumire sau de cerere de compensare; aceste informații ar trebui furnizate de o manieră completă și accesibilă pentru consumator în toate etapele-cheie ale unei călătorii, în speță în momentul rezervării, al înregistrării și al îmbarcării; de asemenea, informațiile ar trebui să fie imprimate pe bilet;
6. constată că va fi nevoie de timp pentru finalizarea procesului unei posibile revizui a Regulamentului (CE) nr. 261/2004 și a Regulamentului (CE) nr. 1107/2006; prin urmare, solicită Comisiei să analizeze posibilitatea de a introduce măsuri complementare interimare pentru a îmbunătăți punerea în aplicare și în execuție a acestor regulamente; acestea pot include actualizarea și publicarea pe site-ul internet al Comisiei Europene a documentelor informative privind drepturile pasagerilor aerieni, precum și stimularea de discuții și colaborări între statele membre, ONA, organizații ale consumatorilor și companii aeriene, în vederea diseminării celor mai bune practici și a consolidării unui acord cu privire la părțile controversate ale legislației;
7. solicită Comisiei să organizeze campanii de informare și să instituie o platformă de informare multilingvă unde pasagerii aerieni să poată avea acces la informații referitoare la drepturi și la proceduri, inclusiv la formulare oficiale pentru plângeri și puncte de contact; subliniază că eforturile de informare a publicului cu privire la drepturile pasagerilor ar putea fi extinse și partajate cu alți actori din lanț, prin cooperare între autoritățile naționale, organizațiile consumatorilor, ONA, aeroporturi, transportatori aerieni, agenți și operatori de turism;
8. subliniază că transportatorii aerieni ar trebui să asigure, în fiecare aeroport din care operează zboruri, prezența a cel puțin un reprezentant și/sau a unui birou de plângeri care să poată lua decizii imediat în cazul unor evenimente neprevăzute, în special în ceea ce privește asistența, rambursarea, redirectionarea și efectuarea unei noi rezervări;
9. subliniază nevoia de a revizui regulamentele integrând în acestea, după evaluarea consecințelor și a avantajelor estimate pentru pasageri, jurisprudența recentă¹ pentru a clarifica drepturile pasagerilor aerieni și pentru a consolida măsurile de punere în execuție;

¹ De exemplu cauzele conexe C 402/07 și C 432/07 Sturgeon.

10. consideră că trebuie asigurată o definiție clară a celor mai frecvenți termeni care servesc la stabilirea răspunderii transportatorilor și/sau a drepturilor adecvate ale pasagerilor, printre care se numără termenii „zbor”, „redirecționare”, „conexiune”, „deviere”, „anulare”, „întârziere prelungită”, „program”, „destinație finală”, „asistență și îngrijire” și „drept la despăgubire”; subliniază că sunt necesare o definiție clară și orientări ale Comisiei cu privire la domeniul de acoperire al termenului „circumstanțe extraordinare”, care trebuie să fie clar indicate în orice viitoare modificare a Regulamentului (CE) nr. 261/2004 pentru a împiedica interpretările nejustificate ale circumstanțelor care au condus la anulări sau întârzieri; invită Comisia să reevalueze răspunderea nelimitată a transportatorilor aerieni în ceea ce privește dreptul la deservire în circumstanțe extraordinare, dincolo de controlul transportatorului aerian;
11. solicită Comisiei să clarifice faptul că, în cazul în care un zbor de legătură întârzie sau este anulat din cauza unei circumstanțe extraordinare, compania aeriană poate face referire la respectiva circumstanță extraordinară pentru primul zbor care succede zborului de legătură;
12. subliniază dreptul pasagerilor de a accesa cu ușurință informații obiective și exacte cu privire la impactul asupra mediului și la eficiența energetică ale călătoriei, informații care ar trebui să fie menționate în mod clar pe site-urile internet ale transportatorilor aerieni, precum și pe bilete; solicită Comisiei și transportatorilor aerieni să susțină eforturile continue depuse în această direcție;
13. apreciază diversitatea drepturilor pasagerilor în funcție de diferitele moduri de transport, de exemplu feroviar, aerian, maritim și rutier, printre altele; cu toate acestea, consideră că este necesară o abordare holistică pentru a integra toate drepturile pasagerilor, în special dreptul la compensații, la rambursare, la informare, printre altele, într-un cadru legislativ consolidat și cuprinzător;
14. constată că hotărârile recente ale Curții Europene de Justiție cu privire la drepturile pasagerilor la compensație în caz de întârziere confirmă necesitatea unor măsuri care să vizeze tratamentul echitabil, precum și asigurarea unor compensații adecvate în caz de întârzieri prelungite indiferent de cauzele acestor întârzieri, astfel încât să se țină seama întru totul de daunele pe care aceștia le-au suferit; prin urmare, îndeamnă Comisia să propună măsuri în acest sens, fără a anula dreptul de transfer la următorul zbor disponibil;
15. sugerează că s-ar putea realiza studii suplimentare pentru a analiza posibilitatea și fezabilitatea stabilirii unui singur instrument legislativ care să cuprindă toate dispozițiile și principiile privind drepturile consumatorilor în aviația civilă, vizând reducerea fragmentării și reconcilierea neconcordanțelor existente în diferite domenii ale drepturilor pasagerilor;
16. constată că practicile comerciale existente (de exemplu taxe de înregistrare, taxe de îmbarcare cu prioritate, taxe excesive pentru procesarea plății cu cardul bancar, în special când se cumpără mai mult de un bilet, taxe pentru bagaje, taxe pentru respectarea legislației UE sau blocarea unei sume duble față de prețul biletului în contul bancar al pasagerului pentru o anumită perioadă de timp) conduc la diferențe substanțiale între prețul promovat și prețul final, inducând astfel pasagerii în eroare cu privire la componentele tarifelor aeriene finale și, prin urmare, subliniază nevoia de a garanta

transparența prețurilor, în mod similar cu dispozițiile referitoare la serviciile de transport de pasageri din Directiva privind drepturile consumatorilor, adoptată recent, care prevede că, înainte ca un consumator să fie obligat printr-un contract sau printr-o ofertă, comerciantul trebuie să transmită consumatorului prețul total inclusiv taxele; insistă că prețul promovat trebuie să reflecte în mod cinstit prețul final; îndeamnă Comisia să controleze mai mult prețul promovat și prețul final al transportului aerian, în special pe site-urile internet ale companiilor aeriene;

17. subliniază proliferarea pe scară largă a clauzelor abuzive în contractele de transport aerian și o extindere a jurisprudenței naționale care interzice anumite clauze utilizate în mod regulat de companiile aeriene; în consecință, îndeamnă Comisia să abordeze această problemă prin crearea unor liste negre a clauzelor abuzive specifice din sectorul transportului aerian; subliniază nevoia de a adopta măsuri de protejare a pasagerilor de clauzele contractuale abuzive aplicate de companiile aeriene, cum ar fi chestiunile contractuale legate de bagajele deteriorate/trimise cu întârziere/manipulate greșit, transferabilitatea biletelor, circumstanțele legate de forța majoră, reprogramarea unilaterală a zborurilor, interzicerea utilizării biletului de întoarcere dacă nu s-a folosit biletul de plecare în mod separat, cu excepția cazului în care se aplică criterii foarte limitate și obiective legate de neprezentare; ar trebui, de asemenea, să se adopte măsuri de protejare a pasagerilor de politicile legate de diversele restricții referitoare la bagajul de mână și cumpărăturile efectuate în timpul transportului aerian, pentru care pasagerii nu ar trebui să fie taxați în plus; trebuie să se asigure că pasagerii ar trebui să beneficieze de restricții uniforme referitoare la dimensiunea și greutatea bagajului de mână;
18. subliniază nevoia de a asigura coerența dintre diversele legislații privind drepturile pasagerilor aerieni și, în special, dintre protecția juridică pentru călătorii care achiziționează pachete de servicii și lipsa unei protecții similare pentru pasagerii care achiziționează doar transportul, urmând, astfel, tendințele actuale de pe piață care arată că, tot mai mult, consumatorii își organizează călătoria ei înșiși și evitând orice discriminare a pasagerilor pe baza modalității de achiziționare a biletului sau concurența neloyală între diferiți furnizori de servicii (transportatori aerieni, agenții de voiaj sau operatori de turism); în special, îndeamnă Comisia să propună măsuri obligatorii, inclusiv obligația ca transportatorii aerieni să ofere o garanție finală pentru acoperirea răspunderii transportatorilor aerieni față de pasageri, asigurând că pasagerii care achiziționează doar transportul beneficiază de aceeași protecție efectivă ca pasagerii care achiziționează pachete de servicii, în caz de insolvență, faliment sau retragere a unei licențe de operare;
19. solicită Comisiei să elaboreze orientări pentru interpretarea Regulamentului (CE) nr. 1107/2006 cu privire la drepturile persoanelor cu mobilitate redusă pe durata călătoriei pe calea aerului, în special în ceea ce privește dispozițiile referitoare la siguranță și persoanele însoțitoare;
20. împărtășește perspectiva Comisiei că definiția actuală a „persoanelor cu handicap” și a „persoanelor cu mobilitate redusă” nu ar trebui restrânsă, dat fiind că ar submina scopul definiției actuale de a asigura asistență amplă grupurilor relevante care necesită asistență specială; sugerează luarea în considerare a posibilității ca persoanele în vârstă care nu au o mobilitate redusă, femeile însărcinate și copiii neînsoțiți, în măsura în care vârsta le

limitează capacitatea de a folosi mijloacele de transport în comun în mod autonom, să fie incluși în definiție, eventual reprezentând „pasageri cu nevoi speciale”;

21. subliniază faptul că pasagerilor cu mobilitate redusă sau cu dizabilități trebuie să li se acorde oportunități egale de călătorie și acces nelimitat la servicii;
22. subliniază nevoia de a asigura o protecție specială grupurilor de consumatori vulnerabili, în special persoanelor cu dizabilități și persoanelor cu mobilitate redusă; subliniază faptul că aceste grupuri vulnerabile au nevoie de garanții suplimentare atunci când își exercită drepturile ca pasageri și solicită Comisiei, statelor membre și transportatorilor aerieni să respecte aceste drepturi;
23. solicită Comisiei să introducă măsuri obligatorii pentru companiile aeriene și pentru aeroporturi, în vederea armonizării politicilor acestora, în special în ceea ce privește procedurile de rezervare, procedurile de solicitare de asistență și politicile de control al securității, precum și să asigure o informare mai amplă cu privire la aceste chestiuni, începând cu momentul rezervării și până când pasagerii cu mobilitate redusă (denumiți în continuare PMR) și, eventual, pasagerii cu nevoi speciale părăsesc aeroportul din punctul de destinație, în vederea garantării unor oportunități de călătorie egale și nediscriminatorii, precum și pentru a permite PMR să afle la ce anume să se aștepte din partea diferitelor companii aeriene și aeroporturi;
24. subliniază faptul că formarea personalului transportatorilor aerieni și a personalului din aeroporturi joacă un rol esențial în garantarea unei aplicări eficiente a tuturor părților Regulamentului (CE) nr. 1107/2006 și este cel mai rentabil mijloc de a asigura nediscriminarea; prin urmare, subliniază faptul că o formare adecvată a personalului din aeroporturi și a însoțitorilor de zbor trebuie asigurată în strânsă cooperare cu organizațiile reprezentative ale persoanelor cu mobilitate redusă;
25. subliniază faptul că este necesar să se asigure că echipamentul de mobilitate nu este considerat și/sau tratat ca bagaj obișnuit, ci ca instrument indispensabil pentru independența pasagerului, care este de neînlocuit pentru acesta; din acest motiv, subliniază faptul că echipamentul de mobilitate ar trebui să fie manipulat cu atenție de către un personal instruit, conform unor proceduri armonizate stricte privind îmbarcarea și debarcarea, permițând pasagerilor să folosească acest echipament o perioadă cât mai îndelungată;
26. consideră că este esențial să se asigure că persoanele care au nevoie de oxigen medical atunci când călătoresc, pasagerii obezi și cei care necesită prezența unui însoțitor nu trebuie să plătească taxe suplimentare sau să li se refuze îmbarcarea decât din motive legate strict de siguranță;
27. încurajează Comisia să colaboreze cu statele membre pentru a identifica și a depăși deficiențele organismelor naționale care gestionează plângerile și ale procedurile aferente și să asigure coordonarea corespunzătoare a legislației referitoare la drepturile pasagerilor aerieni cu măsurile preconizate ale UE privind mecanismele alternative de soluționare a litigiilor.
28. subliniază faptul că ar trebui să se înmulțească posibilitățile consumatorilor de a-și

revendica drepturile; solicită Comisiei să propună măsuri pentru stabilirea unor proceduri independente și accesibile de gestionare a plângerilor și a unor mijloace de despăgubire care să asigure protecția efectivă a drepturilor pasagerilor și să garanteze că aceștia primesc în mod eficient și la timp compensațiile la care au dreptul. solicită organismelor naționale responsabile cu aplicarea sau unui nou organism de aplicare al UE să îi asiste pe consumatori în ceea ce privește plângerile, în special la nivel transfrontalier. sugerează că este necesar să se stabilească termene fixe pentru a răspunde plângerilor pasagerilor, de o manieră similară cu celelalte regulamente privind drepturile pasagerilor, și că este necesar să se ia în considerare posibilitatea ca deciziile ONA să aibă un caracter obligatoriu, pentru a garanta recunoașterea acestora de către instanțe și respectarea lor de către transportatorii aerieni și alți actori implicați; solicită statelor membre să asigure resurse suficiente organismelor naționale de punere în execuție și să le atribuie competențe de sancționare proporționale;

29. solicită asigurarea unei consecvențe adecvate între legislația privind drepturile pasagerilor aerieni și măsurile preconizate ale UE privind despăgubirea colectivă, în vederea garantării eficiente a drepturilor pasagerilor și a soluționării problemei companiilor care ignoră în mod sistematic aceste drepturi.
30. propune introducerea unui premiu european pentru compania aeriană cea mai accesibilă pentru consumatori, acordat anual companiei care au demonstrat cele mai bune rezultate privind gradul de accesibilitate pentru consumatori.

REZULTATUL VOTULUI FINAL ÎN COMISIE

Data adoptării	9.1.2012
Rezultatul votului final	+: 29 -: 0 0: 0
Membri titulari prezenți la votul final	Adam Bielan, Lara Comi, Jürgen Creutzmann, Cornelis de Jong, Christian Engström, Vicente Miguel Garcés Ramón, Małgorzata Handzlik, Sandra Kalniete, Kurt Lechner, Hans-Peter Mayer, Robert Rochefort, Heide Rühle, Christel Schaldemose, Andreas Schwab, Laurence J.A.J. Stassen, Róza Gräfin von Thun und Hohenstein, Bernadette Vergnaud
Membri supleanți prezenți la votul final	Simon Busuttill, Ashley Fox, Marielle Gallo, Constance Le Grip, Morten Løkkegaard, Antonyia Parvanova, Sylvana Rapti, Olga Sehnalová, Marc Tarabella, Rafał Trzaskowski, Wim van de Camp, Anja Weisgerber

REZULTATUL VOTULUI FINAL ÎN COMISIE

Data adoptării	27.2.2012
Rezultatul votului final	+ : 41 - : 1 0 : 4
Membri titulari prezenți la votul final	Magdi Cristiano Allam, Inés Ayala Sender, Georges Bach, Izaskun Bilbao Barandica, Philip Bradbourn, Antonio Cancian, Michael Cramer, Joseph Cuschieri, Christine De Veyrac, Saïd El Khadraoui, Ismail Ertug, Carlo Fidanza, Knut Fleckenstein, Jacqueline Foster, Mathieu Grosch, Jim Higgins, Juozas Imbrasas, Dieter-Lebrecht Koch, Jaromir Kohlíček, Georgios Koumoutsakos, Werner Kuhn, Bogusław Liberadzki, Eva Lichtenberger, Gesine Meissner, Mike Nattrass, Hubert Pirker, David-Maria Sassoli, Vilja Savisaar-Toomast, Olga Sehnalová, Debora Serracchiani, Brian Simpson, Laurence J.A.J. Stassen, Keith Taylor, Silvia-Adriana Țicău, Giommara Uggias, Thomas Ulmer, Peter van Dalen, Dominique Vlasto, Artur Zasada, Roberts Zile
Membri supleanți prezenți la votul final	Spyros Danellis, Rosa Estaràs Ferragut, Nathalie Griesbeck, Ádám Kósa, Dominique Riquet, Alfreds Rubiks