



## Comunicat de presă

Luxemburg, 8 noiembrie 2018

### Pasagerii dispun de numeroase drepturi în UE, dar întâmpină în continuare dificultăți la exercitarea acestora, arată Curtea de Conturi Europeană

După cum se arată într-un nou raport publicat de Curtea de Conturi Europeană, sistemul de care dispune UE pentru drepturile pasagerilor este bine dezvoltat, dar aceștia din urmă trebuie să depună multe eforturi pentru a beneficia de ele. Adesea, ei nu sunt conștienți de drepturile pe care le au și nu dispun de informații practice cu privire la modul în care ar putea să le obțină. Curtea formulează o serie de recomandări în vederea îmbunătățirii situației, printre care efectuarea în mod automat, în anumite situații, a plății compensației pentru întârziere, astfel încât pasagerii să nu fie nevoiți să o solicite ei înșiși. De asemenea, Curtea oferă zece sfaturi pentru a contribui la îmbunătățirea experiențelor de călătorie ale tuturor pasagerilor.

Comisia Europeană a stabilit un set de drepturi fundamentale ale pasagerilor în UE, care sunt comune celor patru moduri de transport public: aerian, feroviar, naval și cu autobuzul. Drepturile sunt garantate pentru fiecare mod de transport, dar gradul de acoperire și normele specifice diferă de la un regulament la altul.

Pentru a examina dacă drepturile pasagerilor sunt protejate în mod eficace, Curtea a efectuat vizite în Republica Cehă, Germania, Irlanda, Grecia, Spania, Franța, Italia, Țările de Jos, Polonia și Finlanda și a efectuat două sondaje în rândul pasagerilor. Constatarea sa a fost că, având în vedere gradul de acoperire al regulamentelor, cadrul UE este unic la nivel mondial. Cu toate acestea, mulți pasageri nu își cunosc suficient de bine drepturile și, adesea, nu le obțin din cauza unor probleme legate de asigurarea respectării lor. În plus, deși drepturile fundamentale sunt menite să protejeze toți pasagerii, gradul de protecție depinde de modul de transport utilizat.

*„Angajamentul UE față de drepturile pasagerilor este incontestabil”, a declarat domnul George Pufan, membrul Curții de Conturi Europene responsabil de raport. „Dar, pentru a servi cel mai bine interesele pasagerilor, sistemul trebuie să fie mai coerent, mai ușor de utilizat și mai eficace.”*

Numeroase dispoziții din regulamente pot fi interpretate în mod diferit și cuantumul prevăzut al compensației nu își menține valoarea de achiziție, deoarece nu există nicio prevedere pentru

*Scopul acestui comunicat de presă este să prezinte mesajele principale ale raportului special adoptat de Curtea de Conturi Europeană.*

*Textul integral al raportului este disponibil la adresa [www.eca.europa.eu](http://www.eca.europa.eu).*

## ECA Press

Mark Rogerson – Purtător de cuvânt

T: (+352) 4398 47063

M: (+352) 691 55 30 63

Damijan Fišer – Ofițer de presă

T: (+352) 4398 45410

M: (+352) 621 55 22 24

12, rue Alcide De Gasperi - L-1615 Luxembourg

E: [press@eca.europa.eu](mailto:press@eca.europa.eu)

@EUAuditors

[eca.europa.eu](http://eca.europa.eu)

ajustarea acestuia în funcție de inflație. În opinia Curții, limitările privind jurisdicția organismelor naționale responsabile cu asigurarea aplicării și diversele excepții restrâng în mod semnificativ gradul de acoperire a drepturilor pasagerilor.

Nivelul de conștientizare a drepturilor rămâne relativ scăzut în rândul pasagerilor și campaniile de sensibilizare ar fi putut să ofere mai multe orientări de ordin practic cu privire la ce ar trebui să se facă în cazul perturbării călătoriei. Sistemul actual al compensațiilor impune o sarcină semnificativă atât operatorilor de transport, cât și pasagerilor, iar procedurile aplicate nu sunt transparente. Este posibil ca pasagerii ai aceleiași curse să fie tratați diferit, iar abordarea în ceea ce privește asigurarea respectării drepturilor variază în funcție de modul de transport și de statutul membru.

Karol, unul dintre pasagerii care au răspuns la sondajul Curții, ne-a împărtășit experiența sa: *„Toate zborurile cu plecare din Gdańsk au fost întârziate din cauza condițiilor meteo nefavorabile. Când traficul aerian a revenit la normal, avionul repartizat cursei mele a fost, în cele din urmă, utilizat pentru a efectua un alt zbor. Am depus o plângere, la fel cum au procedat și alți pasageri care trebuiau să efectueze același zbor ca mine. Unii dintre noi nu au primit nicio despăgubire, în timp ce alții au primit, deși condițiile întâzierii au fost aceleași.”*

Și Greta a participat la sondaj: *„Într-o călătorie dinspre Düsseldorf spre Cracovia, am pierdut o corespondență feroviară în Praga. Biletul direct mi-a fost vândut de un transportator german, dar o parte din călătorie era operată de un transportator ceh. Din cauza întâzierii, călătoria a putut fi continuată abia a doua zi. Ambele companii feroviare au refuzat să îmi ofere cazare la hotel și a trebuit să fac o rezervare la un hotel din Praga pe cheltuiala mea. Niciunul dintre cei doi operatori de transport nu și-a asumat responsabilitatea pentru rambursarea acestui cost și nici pentru despăgubirea datorată pentru întâziere.”*

În opinia Curții, monitorizarea de către Comisie a permis furnizarea de clarificări cu privire la regulamente. Cu toate acestea, deoarece Comisia nu dispune de competența de a asigura respectarea drepturilor pasagerilor, există discrepanțe în aplicarea acestora.

Curtea formulează o serie de recomandări în vederea îmbunătățirii situației:

- creșterea coerenței, a clarității și a eficacității drepturilor pasagerilor în UE, inclusiv impunerea obligației operatorilor de transport de a explica în termen de 48 de ore cauzele perturbării călătoriei și de a efectua în mod automat plata compensațiilor;
- creșterea gradului de conștientizare în rândul pasagerilor;
- o mai mare autonomie a organismelor naționale responsabile cu asigurarea aplicării și întărirea mandatului Comisiei.

### **Note către editori**

Curtea a luat legătura cu operatorii de transport, cu autorități publice și cu pasageri obișnuiți. Pe baza informațiilor obținute, Curtea oferă 10 sfaturi care pot îmbunătăți experiența de călătorie a oricărei persoane în cazul perturbării călătoriei acesteia.

1. Personalizați-vă călătoria cât mai mult posibil – atunci când achiziționați un bilet, furnizați operatorului de transport detaliile dumneavoastră, de exemplu oferind datele dumneavoastră de contact. Puteți fi informat cu privire la perturbări doar dacă transportatorul are datele dumneavoastră de contact. De asemenea, dacă trebuie să solicitați o despăgubire, un bilet personalizat este cea mai bună modalitate de a demonstra că ați fost cu adevărat în mijlocul de transport în cauză și că ați fost afectat de perturbare.
2. Fotografați-vă bagajele – în cazul în care călătoria implică înregistrarea bagajelor, este o idee bună să aveți o fotografie a valizei dumneavoastră și a conținutului acesteia. Acest lucru vă va ajuta să economisiți timp atunci când completați o solicitare și va face dovada valorii articolelor pierdute.
3. Nu sosiți cu întârziere la biroul de înregistrare – este important să rețineți că drepturile pasagerilor se aplică doar dacă vă înregistrați la timp. Dacă ratați plecarea din cauză că biroul de înregistrare era deja închis când ați sosit, nu sunteți eligibil pentru asistență.
4. Solicitați informații la punctele de plecare – aveți dreptul de a fi ținuți la curent în cazul în care plecarea se face cu întârziere sau dacă se întâmplă orice altceva cu călătoria dumneavoastră. Dacă reprezentantul operatorului de transport nu este prezent sau nu furnizează informații relevante, rețineți acest aspect și includeți această observație în cererea pe care o adresați transportatorului.
5. Solicitați întotdeauna asistență – dacă vă confrunțați cu o întârziere prelungită sau cu o anulare, aveți dreptul la asistență indiferent de modul de transport. Aceasta înseamnă acces la apă și la o gustare sau la o masă. Dacă reprezentanții operatorului de transport nu vă oferă astfel de facilități din propria inițiativă, solicitați-le. Dacă sunteți refuzat, rețineți acest aspect și includeți această observație în cererea pe care o adresați transportatorului.
6. Păstrați toate chitanțele – dacă nu se oferă asistență la punctul de plecare (aeroport, stație de autobuz, gară, port) sau dacă plecați dintr-o locație îndepărtată (o stație de autobuz), puteți solicita operatorului de transport compensarea costurilor suplimentare pe care le-ați suportat. De obicei, transportatorii solicită o dovadă de plată pentru băuturi și gustări și pot refuza în cazul în care numărul de articole nu corespunde duratei întârzierii sau în care costurile sunt nejustificat de ridicate. Principii similare se aplică și în cazul în care trebuie să vă găsiți singur cazare pentru a aștepta o nouă plecare în ziua următoare.
7. Solicitați o dovadă a întârzierii sau a anulării – în cazul tuturor celor patru moduri de transport, pasagerii au dreptul la despăgubire în caz de întârzieri prelungite sau în caz de anulare. Deși rata despăgubirii și timpul minim de așteptare diferă în funcție de modul de transport, obligația de a dovedi că ați fost afectat rămâne aceeași pentru toate modurile de transport. Dacă biletul nu avea numele dumneavoastră, obțineți o dovadă în gară, în stație sau la bord care să precizeze că ați fost afectat de întârzierea sau de anularea respectivă.
8. Nu vă faceți propriile aranjamente înainte de a primi o propunere din partea transportatorului – atunci când are loc o perturbare a călătoriei dumneavoastră, de obicei doriți să continuați să călătoriți imediat apelând la un alt transportator sau la un alt mijloc de transport. Vă recomandăm să nu acționați în grabă: cumpărarea unui nou bilet, fără a primi propuneri de opțiuni alternative din partea transportatorului, echivalează cu rezilierea unilaterală

a contractului de transport. Dacă procedați astfel, încetează orice obligație a transportatorului inițial de a vă oferi asistență sau despăgubiri.

9. Solicitați despăgubiri – dacă puteți demonstra că cursa dumneavoastră a fost afectată de întârziere sau a fost anulată și că durata întârzierii a fost mai mare decât pragul stabilit în regulament, adresați transportatorului o solicitare de despăgubire. Menționați întotdeauna cursa în cauză și regulamentul aplicabil. Dacă nu primiți niciun răspuns de la operatorul de transport sau nu sunteți mulțumit de răspunsul primit, înaintați cazul organismului național responsabil cu asigurarea aplicării din țara de plecare. Celelalte organizații care vă pot ajuta sunt organismele de soluționare alternativă a litigiilor și agențiile de recuperare a compensațiilor. Rețineți că este posibil să fiți taxat pentru aceste servicii.

10. Solicitați compensarea cheltuielilor suplimentare – în anumite cazuri, pierderea pe care ați suferit-o ca urmare a întârzierii sau a anulării este mult mai mare decât suma care vi se datorează în temeiul normelor de despăgubire ca urmare a încălcării drepturilor pasagerilor în UE. În astfel de cazuri, puteți adresa o cerere transportatorilor în temeiul convențiilor internaționale. Trebuie să fiți pregătit să faceți dovada sumei exacte a pierderii pe care ați suferit-o și a cheltuielilor suplimentare suportate din cauza perturbării călătoriei.

Curtea prezintă rapoartele sale speciale Parlamentului European și Consiliului UE, precum și altor părți interesate, cum ar fi parlamentele naționale, părțile interesate din sectoarele economice vizate și reprezentanții societății civile. Marea majoritate a recomandărilor pe care le formulează Curtea în aceste rapoarte sunt puse în practică. Acest nivel ridicat de acceptare a recomandărilor subliniază beneficiile pe care activitatea Curții le aduce cetățenilor UE.

Raportul special nr. 30/2018, intitulat „Pasagerii dispun de numeroase drepturi în UE, dar întâmpină în continuare dificultăți la exercitarea acestora”, este disponibil în 23 de limbi ale UE pe site-ul Curții ([eca.europa.eu](http://eca.europa.eu)).