

Raportul special

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

[prezentat în temeiul articolului 287 alineatul (4) al doilea paragraf TFUE]



CURTEA DE  
CONTURI  
EUROPEANĂ

## ECHIPA DE AUDIT

Rapoartele speciale ale Curții de Conturi Europene prezintă rezultatele auditurilor sale cu privire la politicile și programele UE sau la diverse aspecte legate de gestiune aferente unor domenii specifice ale bugetului UE. Curtea selectează și concepe aceste sarcini de audit astfel încât impactul lor să fie maxim, luând în considerare riscurile existente la adresa performanței sau a conformității, nivelul de venituri sau de cheltuieli implicat, schimbările preconizate și interesul existent în mediul politic și în rândul publicului larg.

Acest audit al performanței a fost efectuat de Camera de audit II – cameră specializată pe domeniile de cheltuieli aferente investițiilor pentru coeziune, creștere și incluziune –, condusă de doamna Iliana Ivanova, membră a Curții de Conturi Europene. Auditul a fost condus de domnul George Pufan, membru al Curții de Conturi Europene, beneficiind de sprijinul unei echipe formate din: Patrick Weldon, șef de cabinet, și Mircea Rădulescu, atașat în cadrul cabinetului; Pietro Puricella, manager principal; Erki Must, coordonator; Aleksandra Klis-Lemieszonek; Zuzana Gullova, Marjeta Leskovar și Annekatrin Langer, auditoare; Petra Karkosova, asistentă de secretariat. Zuzanna Filipiski și Richard Moore au asigurat sprijin lingvistic.



*De la stânga la dreapta:* Marjeta Leskovar, Mircea Rădulescu, Zuzana Gullova, Patrick Weldon, Aleksandra Klis-Lemieszonek, Erki Must, Pietro Puricella, George Pufan, Annekatrin Langer

## CUPRINS

	Puncte
Sinteză	I-XI
Introducere	1-8
Sfera și abordarea auditului	9-14
Observații	15-66
UE este angajată în efortul de protejare a drepturilor pasagerilor, dar continuă să existe numeroase provocări în materie de punere în aplicare	15-45
Practici favorabile pasagerilor există și în afara cadrului UE	15-16
Drepturile pasagerilor în UE sunt uneori neclare	17-22
Drepturile pasagerilor în UE depind de operatorii de transport și sunt limitate de derogări	23-27
Pasagerii nu își cunosc foarte bine drepturile	28-32
Pasagerii au dificultăți în a-și exercita drepturile	33-45
Asigurarea respectării drepturilor variază și depinde de practicile din fiecare stat membru	46-66
Organismele naționale responsabile cu asigurarea aplicării au structuri diferite și practici diferite de asigurare a respectării drepturilor	46-55
Agențiile de recuperare a compensațiilor și organismele de soluționare alternativă a litigiilor completează lacunele în materie de asigurare a respectării drepturilor lăsate de organismele naționale responsabile cu asigurarea aplicării	56-61
Comisia face posibil schimbul de experiențe între organismele naționale responsabile cu asigurarea aplicării, dar nu are competența de a asigura respectarea uniformă a drepturilor pasagerilor	62-66
Concluzii și recomandări	67-76

Anexa I – Cele zece sfaturi ale Curții care vă pot îmbunătăți experiența de călătorie

Anexa II – Chestionarul din cadrul sondajului statistic al Curții de Conturi Europene

Răspunsurile Comisiei

## **SINTEZĂ**

### ***Informații despre drepturile pasagerilor***

I. În ultimii 20 de ani, în Europa s-a înregistrat o creștere explozivă a călătoriilor cu toate modurile de transport. Pentru a răspunde la această evoluție, Uniunea Europeană (UE) a luat măsuri pentru a garanta un nivel minim de protecție a pasagerilor care călătoresc cu cele patru moduri de transport public: aerian, feroviar, naval și cu autobuzul/autocarul. În 2011, Comisia a stabilit zece drepturi fundamentale ale pasagerilor în UE, care sunt comune tuturor modurilor de transport. Drepturile pasagerilor sunt garantate în regulamentele privind cele patru moduri de transport public. Gradul de acoperire și normele specifice diferă de la un regulament la altul.

### ***Cum a fost efectuat auditul Curții?***

II. Curtea a evaluat în ce măsură sunt protejate în mod eficace drepturile pasagerilor, examinând:

- dacă sfera de aplicare și de acțiune a regulamentelor protejau în mod eficace drepturile pasagerilor și dacă acestea erau exercitate efectiv;
- dacă s-a asigurat în mod eficace respectarea drepturilor pasagerilor.

III. Au fost derulate interviuri cu Comisia și au fost vizitate zece state membre: Republica Cehă, Germania, Irlanda, Grecia, Spania, Franța, Italia, Țările de Jos, Polonia și Finlanda. Sfera auditului a inclus transportul aerian în toate statele membre, în timp ce transportul feroviar, cel naval și cel cu autobuzul/autocarul au fost acoperite doar în anumite state membre. De asemenea, Curtea a efectuat două sondaje în rândul pasagerilor pentru a le evalua gradul de conștientizare și de cunoaștere a drepturilor.

### ***Care au fost constatările Curții?***

IV. Principalele moduri de transport public sunt acoperite de regulamente, prin urmare, cadrul este unic la nivel mondial. Cu toate acestea, mulți pasageri nu își cunosc suficient de bine drepturile și, adesea, nu și le exercită din cauza unor probleme legate de asigurarea respectării lor.

V. Curtea a identificat o serie de bune practici care sunt aplicate în alte țări din afara UE și care, dacă ar fi aplicate în Europa, ar putea îmbunătăți și mai mult calitatea drepturilor pasagerilor în UE. Cele zece drepturi fundamentale sunt menite să protejeze toți pasagerii, indiferent de modul de transport public cu care călătoresc. Gradul de acoperire al protecției depinde de modul specific de transport utilizat.

VI. Numeroase dispoziții din regulamente pot fi interpretate în mod diferit. Conceptele de informare, asistență și condiții pentru redirectionare nu sunt definite în mod suficient în regulamente. Cuantumul compensației nu își menține valoarea de achiziție. În plus, numeroasele limitări privind jurisdicția organismelor naționale responsabile cu asigurarea aplicării și numeroasele derogări prevăzute în regulamente restrâng în mod semnificativ gradul de acoperire al drepturilor pasagerilor.

VII. Pentru a putea beneficia de cadrul existent referitor la drepturile pasagerilor, aceștia trebuie să își cunoască drepturile. Gradul de conștientizare a acestora rămâne însă relativ scăzut. Campaniile de sensibilizare s-au concentrat pe existența drepturilor pasagerilor, dar ar fi putut să ofere mai multe orientări de ordin practic cu privire la modul în care ar trebui să se procedeze în cazul perturbării călătoriei.

VIII. Sistemul actual de tratare a despăgubirilor antrenează o sarcină administrativă semnificativă atât pentru operatorii de transport, cât și pentru pasageri, întrucât milioanele de cereri de compensație trebuie să fie depuse și tratate în mod individual. Procedurile aplicate de operatorii de transport și de organismele naționale responsabile cu asigurarea aplicării pentru a da curs diferitelor cereri de compensație nu sunt transparente. Este posibil ca pasagerii aceleiași curse afectate de o perturbare a călătoriei să fie tratați diferit.

IX. Asigurarea respectării regulamentelor este responsabilitatea organismelor naționale responsabile cu asigurarea aplicării. Abordarea acestora în ceea ce privește asigurarea respectării drepturilor pasagerilor variază, în prezent, între diferitele moduri de transport și de la un stat membru la altul. În general, aceste organisme reacționează la reclamații primite din partea pasagerilor nemulțumiți.

X. Monitorizarea de către Comisie a punerii în aplicare a cadrului privind drepturile pasagerilor a permis furnizarea de clarificări cu privire la regulamente. Cu toate acestea,

faptul că Comisia nu dispune de competența de a asigura respectarea acestor drepturi a dus la aplicarea lor neuniformă.

### ***Recomandările Curții***

XI. Curtea formulează o serie de recomandări privind: îmbunătățirea coerenței, a clarității și a eficacității cadrului privind drepturile pasagerilor, creșterea gradului de conștientizare în rândul pasagerilor, o mai mare autonomie a organismelor naționale responsabile cu asigurarea aplicării și întărirea mandatului Comisiei. De asemenea, Curtea oferă zece sfaturi în vederea îmbunătățirii experienței de călătorie a tuturor persoanelor.

## **INTRODUCERE**

### **Conceptul de drepturi ale pasagerilor**

1. În ultimii 20 de ani, s-a înregistrat o creștere explozivă a călătoriilor cu toate modurile de transport. Pentru a răspunde la această evoluție, UE a luat măsuri pentru a garanta un nivel minim de protecție a pasagerilor care călătoresc cu cele patru moduri de transport public: aerian, feroviar, naval și cu autobuzul/autocarul<sup>1</sup>.
2. Pentru a ajuta cetățenii UE să beneficieze pe deplin de drepturile lor în calitate de consumatori, Comisia a sintetizat, în 2011, în comunicarea sa către Parlament și Consiliu<sup>2</sup>, zece drepturi fundamentale ale pasagerilor în UE, care sunt comune tuturor modurilor de transport (a se vedea **tabelul 1**).

---

<sup>1</sup> În cuprinsul prezentului raport, modul de transport cu autobuzul/autocarul este denumit „transport cu autobuzul”.

<sup>2</sup> COM(2011) 898 final din 19.12.2011: „O viziune europeană asupra pasagerilor: Comunicare privind drepturile pasagerilor pentru toate tipurile de transport”.

**Tabelul 1 – Zece drepturi fundamentale ale pasagerilor în UE**

1. Dreptul la nediscriminare în ceea ce privește accesul la transport	Protecție împotriva discriminării directe sau indirecte pe motive de cetățenie, loc de reședință, handicap sau mobilitate redusă.
2. Dreptul la mobilitate	Accesibilitate și asistență fără costuri suplimentare pentru pasagerii cu handicap și pasagerii cu mobilitate redusă.
3. Dreptul la informare	Furnizarea de informații înainte de achiziționarea biletului, în diferite etape ale călătoriei și, foarte important, în cazul perturbărilor.
4. Dreptul de a renunța la călătorie în caz de perturbare	Dreptul de a se retrage din contract și de rambursare a prețului biletului în caz de întârzieri prelungite, de călătorii anulate sau de refuz la îmbarcare.
5. Dreptul la îndeplinirea contractului de transport în caz de perturbare	Dreptul de a primi soluții/servicii alternative de transport cât mai curând posibil sau de a face o nouă rezervare, în caz de întârzieri prelungite, de călătorii anulate sau de refuz la îmbarcare.
6. Dreptul de a beneficia de asistență în cazul întârzierilor sau al anulării călătoriei	Servicii minimale de îngrijire în caz de întârzieri prelungite.
7. Dreptul la despăgubiri în anumite circumstanțe	Despăgubiri financiare în caz de întârzieri prelungite, de călătorii anulate și în caz de refuz involuntar la îmbarcare în cazul transportului aerian.
8. Dreptul de angajare a răspunderii operatorului de transport față de pasageri și bagajele acestora	Angajarea răspunderii operatorului și dreptul la despăgubiri în caz de deces sau de rănire a pasagerilor sau în cazul deteriorării bagajelor, de exemplu.
9. Dreptul la un sistem rapid și accesibil de tratare a reclamațiilor	Dreptul de a depune o reclamație la un operator de transport în cazul în care pasagerul este nemulțumit de serviciile prestate. Ulterior, pasagerii pot depune o plângere la organismul național competent responsabil cu asigurarea aplicării.
10. Dreptul la aplicarea integrală și eficace a legislației UE	Dreptul de a conta pe o aplicare adecvată a drepturilor pasagerilor în UE de către operatorii de transport. Asigurarea respectării normelor UE de către organismele naționale responsabile cu asigurarea aplicării ar trebui să se realizeze prin sancțiuni eficace, proporționale și disuasive pentru cazurile de încălcare a drepturilor.

Sursa: COM(2011) 898 final.

### Reglementarea și aplicarea drepturilor pasagerilor în UE

3. Drepturile pasagerilor sunt prevăzute în regulamente privind cele patru moduri de transport public. Deși cele zece drepturi fundamentale ale pasagerilor sunt aceleași pentru toate modurile de transport, normele care se aplică sunt diferite de la un mod la altul, iar gradul de protecție oferit pasagerilor diferă, de asemenea. Drepturile pasagerilor pot fi repartizate în două categorii: cele care se aplică pasagerilor pentru toate călătoriile, cum ar fi dreptul la mobilitate sau dreptul la informare, și cele care se aplică numai în cazul întreruperii planurilor de călătorie, cum ar fi dreptul la asistență sau la despăgubiri.

### *Drepturile pasagerilor care utilizează transportul aerian*

4. Regulamentul<sup>3</sup> privind drepturile pasagerilor care utilizează transportul aerian se aplică pasagerilor care pleacă dintr-un aeroport situat într-un stat membru, indiferent de originea operatorului de transport, sau dintr-un aeroport situat într-o țară din afara UE și se îndreaptă către un aeroport situat într-un stat membru, dar numai dacă operatorul de transport în cauză este un transportator din UE. Drepturile pasagerilor cu handicap sau cu mobilitate redusă care utilizează transportul aerian sunt acoperite de un regulament separat [Regulamentul (UE) nr. 1107/2006<sup>4</sup>]<sup>5</sup>. În 2013, Comisia a propus o reformare a regulamentului<sup>6</sup> care avea menirea de a îmbunătăți și de a clarifica drepturile pasagerilor care utilizează transportul aerian, reducând totodată costul punerii în aplicare a regulamentului pentru operatorii de transport aerian. Cu toate acestea, propunerea nu fusese încă adoptată până la momentul auditului.

---

<sup>3</sup> Regulamentul (CE) nr. 261/2004 al Parlamentului European și al Consiliului din 11 februarie 2004 de stabilire a unor norme comune în materie de compensare și de asistență a pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și a anulării sau a întârzierii prelungite a zborurilor (JO L 46, 17.2.2004, p. 1).

<sup>4</sup> Regulamentul (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 (JO L 204, 26.7.2006, p. 1).

<sup>5</sup> Acquis-ul privind drepturile pasagerilor care utilizează transportul aerian cuprinde și Regulamentul (CE) nr. 889/2002 al Parlamentului European și al Consiliului din 13 mai 2002 de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2027/97 al Consiliului privind răspunderea operatorilor de transport aerian în caz de accidente (JO L 140, 30.5.2002, p. 1).

<sup>6</sup> COM(2013) 130 final din 13 martie 2013: „Propunere 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 a anulării sau a întârzierii 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”.

### *Drepturile pasagerilor care utilizează transportul feroviar*

5. Regulamentul<sup>7</sup> privind drepturile pasagerilor care utilizează transportul feroviar se aplică serviciilor și călătoriilor feroviare în întreaga UE, oferite de una sau de mai multe întreprinderi feroviare care au obținut o licență. În 2017, Comisia a propus o reformare a acestui regulament<sup>8</sup> cu scopul de a îmbunătăți și a clarifica drepturile pasagerilor care utilizează transportul feroviar. Propunerea de reformare încă face obiectul examinării legislative.

### *Drepturile pasagerilor care utilizează transportul naval*

6. Regulamentul<sup>9</sup> privind drepturile pasagerilor care utilizează transportul naval se aplică pasagerilor care pleacă dintr-un port situat într-un stat membru, indiferent de originea operatorului de transport, sau dintr-un port situat în afara UE și se îndreaptă către un port situat într-un stat membru, cu condiția ca serviciul să fie furnizat de un transportator din UE.

### *Drepturile pasagerilor care călătoresc cu autobuzul*

7. Regulamentul<sup>10</sup> privind drepturile pasagerilor care călătoresc cu autobuzul se aplică serviciilor regulate de călătorie cu autobuzul, precum și celor dedicate turismului. Punctul de îmbarcare trebuie să fie situat într-un stat membru, iar distanța planificată a serviciului trebuie să fie de 250 km sau mai mare. Până în martie 2021, statele membre pot acorda

---

<sup>7</sup> Regulamentul (CE) nr. 1371/2007 al Parlamentului European și al Consiliului din 23 octombrie 2007 privind drepturile și obligațiile călătorilor din transportul feroviar (JO L 315, 3.12.2007, p. 14).

<sup>8</sup> COM(2017) 548 final din 27.9.2017: „Propunere de regulament al Parlamentului European și al Consiliului privind drepturile și obligațiile călătorilor din transportul feroviar (reformare)”.

<sup>9</sup> Regulamentul (UE) nr. 1177/2010 al Parlamentului European și al Consiliului din 24 noiembrie 2010 privind drepturile pasagerilor care călătoresc pe mare și pe căi navigabile interioare și de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 (JO L 334, 17.12.2010, p. 1).

<sup>10</sup> Regulamentul (UE) nr. 181/2011 al Parlamentului European și al Consiliului din 16 februarie 2011 privind drepturile pasagerilor care călătoresc cu autobuzul și autocarul și de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 (JO L 55, 28.2.2011, p. 1).

derogări de la majoritatea dispozițiilor acestui regulament, întrucât majoritatea serviciilor interne nu trebuie să fie incluse în sfera sa de aplicare.

8. Toate cele patru regulamente prevăd obligația statelor membre de a înființa organisme naționale responsabile cu asigurarea aplicării pentru a garanta respectarea dispozițiilor lor. Pasagerii pot depune reclamații legate de nerespectarea prevederilor regulamentelor fie la operatorul de transport, fie direct la organismul național responsabil cu asigurarea aplicării. Comisia nu are niciun rol direct în ceea ce privește asigurarea respectării drepturilor pasagerilor.

### **SFERA ȘI ABORDAREA AUDITULUI**

9. Deși resursele financiare alocate de UE pentru drepturile pasagerilor sunt minime, Curtea a hotărât să efectueze un audit în acest domeniu, întrucât el reprezintă una dintre politicile emblematiche ale Uniunii Europene, prin care aceasta asigură rezultate directe pentru cetățenii săi. Comisia consideră că legislația privind drepturile pasagerilor reprezintă unul dintre cele mai importante succese ale sale în materie de consolidare a poziției consumatorilor. Având în vedere că au trecut aproape 15 ani de la intrarea în vigoare a primului regulament privind drepturile pasagerilor care utilizează transportul aerian, Curtea a decis să analizeze stadiul actual al punerii în aplicare a cadrului privind drepturile pasagerilor.

10. În cadrul acestui audit, Curtea a evaluat în ce măsură sunt protejate în mod eficace drepturile pasagerilor în Uniunea Europeană. În acest scop, Curtea a examinat:

- dacă sfera de aplicare și de acțiune a regulamentelor protejau în mod eficace drepturile pasagerilor și dacă acestea erau exercitate efectiv;
- dacă s-a asigurat în mod eficace respectarea drepturilor pasagerilor.

11. Curtea a susținut interviuri cu unitatea competentă a Direcției Generale Mobilitate și Transporturi din cadrul Comisiei, precum și cu diverse asociații și organizații europene ale pasagerilor.

12. Curtea a realizat două sondaje pentru a evalua gradul de conștientizare și de cunoaștere a drepturilor pasagerilor de către cetățenii UE, precum și pentru a colecta informații privind experiențele acestora în calitate de pasageri:

- (a) **un sondaj statistic** în rândul a 10 350 de cetățeni selectați la întâmplare din zece state membre care au fost vizitate în timpul auditului (a se vedea **punctul 12**). Acest sondaj s-a desfășurat între noiembrie 2017 și ianuarie 2018 prin intermediul unui instrument online, folosind un eșantion reprezentativ din punct de vedere statistic;
- (b) **un sondaj deschis**, accesibil tuturor pe site-ul Curții, care includea aceleași întrebări ca cel anterior, plus o opțiune suplimentară de a împărtăși experiențele din timpul călătoriilor. Acest instrument a fost disponibil între decembrie 2017 și ianuarie 2018 și 1 581 de persoane au profitat de această ocazie pentru a-și exprima opiniile cu privire la drepturile pasagerilor.

13. În prezentul raport, Curtea utilizează, în principal, rezultatele obținute în urma sondajului statistic întrucât acesta este reprezentativ pentru populația UE. Sondajul deschis a permis furnizarea unor exemple de perturbări ale călătoriilor din viața reală. Dat fiind că sondajul a fost anonim, Curtea a dat nume fictive respondenților. În plus, pe baza propriei experiențe și a experienței pasagerilor, Curtea le propune acestora zece sfaturi vizând îmbunătățirea experienței lor de călătorie (a se vedea **anexa I**).

14. Curtea a vizitat zece state membre: Republica Cehă, Germania, Irlanda, Grecia, Spania, Franța, Italia, Țările de Jos, Polonia și Finlanda<sup>11</sup>. Au fost derulate interviuri cu organismele naționale responsabile cu asigurarea aplicării și cu principalii operatori de transport pentru fiecare mod de transport. În ceea ce privește modurile de transport acoperite, transportul aerian a fost inclus în toate cele zece state membre vizitate. Transportul feroviar a fost acoperit în Franța, Germania, Spania, Italia, Țările de Jos și Polonia. Transportul cu autobuzul a fost inclus în Republica Cehă, Germania, Spania, Italia și Polonia. Transportul naval a fost

---

<sup>11</sup> Curtea a selectat aceste țări luând în considerare, printre altele, aspecte precum: acoperirea geografică suficientă, reprezentarea țărilor insulare și a celor fără ieșire la mare, reprezentarea egală a organismelor naționale responsabile cu asigurarea aplicării care sunt specifice pentru un anumit mod de transport, precum și a celor care acoperă mai multe moduri de transport.

inclus în Grecia, Irlanda, Italia și Finlanda. În total, Curtea a derulat interviuri cu 21 de organisme naționale responsabile cu asigurarea aplicării și cu 27 de operatori de transport.

## **OBSERVATII**

***UE este angajată în efortul de protejare a drepturilor pasagerilor, dar continuă să existe numeroase provocări în materie de punere în aplicare***

### **Practici favorabile pasagerilor există și în afara cadrului UE**

15. Pentru a plasa într-un context eforturile UE în materie de protecție a pasagerilor, Curtea a comparat cadrul UE privind drepturile pasagerilor cu cele aplicate în Canada, Noua Zeelandă, SUA și Brazilia. În majoritatea cazurilor, Curtea a constatat că normele UE sunt mai stricte și mai specifice întrucât acoperă, în proporții diferite, toate cele zece drepturi fundamentale ale pasagerilor (a se vedea **tabelul 1**).

16. De asemenea, Curtea a constatat că, spre deosebire de UE, legislația nu definește întotdeauna drepturile pasagerilor pentru cele patru moduri de transport. În țările cu care s-a efectuat comparația, protecția pasagerilor se bazează, adesea, pe acorduri voluntare între operatorii de transport. În anumite domenii specifice, cum ar fi normele pentru transportul persoanelor cu mobilitate redusă, pentru pasagerii blocați la sol și pentru protecția bagajelor, normele aplicate în alte părți ale lumii merg cu un pas mai departe decât cele din UE (a se vedea **caseta 1**).

#### **Caseta 1 – Exemple de drepturi mai avantajoase în afara UE**

**Canada:** În ceea ce privește drepturile persoanelor cu mobilitate redusă, operatorii de transport nu pot, pentru zborurile interne, să oblige persoanele cu handicap grav care călătoresc cu un însoțitor sau care au ele însele nevoie de un loc suplimentar să plătească un bilet în plus. În Europa, nu există nicio normă la nivelul de ansamblu al UE și depinde de legislația națională dacă însoțitorii trebuie să cumpere bilet.

**Noua Zeelandă:** În cazul zborurilor interne, pasagerii care utilizează transportul aerian au dreptul la despăgubiri care pot fi de până la de zece ori mai mari decât prețul biletului. Ratele fixe oferite de UE ca despăgubire sunt de 250 de euro, de 400 de euro sau de 600 de euro, în funcție de distanța de zbor.

**SUA:** Despăgubirea în caz de întârziere cauzată de refuzul la îmbarcare este mai mare decât în UE, ridicându-se până la 1 158 de euro (1 350 de dolari americani), în funcție de destinație și de durata totală a întârzierii. Un alt beneficiu oferit este asistența în timpul întârzierilor pe pistă: situațiile în care pasagerilor nu le este permis să coboare din avion. Operatorii de transport trebuie să ofere o gustare și apă potabilă în cel mult două ore de la plecarea sau sosirea avionului la poartă.

*Sursa:* analiza comparativă a Curții de Conturi Europene.

## **Drepturile pasagerilor în UE sunt uneori neclare**

### Dreptul la informare: este necesar un nivel mai ridicat de claritate

17. Pasagerii au dreptul să fie informați înainte, în timpul și, în anumite cazuri, după călătorie. În cazul perturbării călătoriei (anulări, întârzieri prelungite), pasagerii ar trebui să fie informați cu privire la natura perturbării și la impactul probabil asupra programului lor. Deși regulamentul privind transportul cu autobuzul și cel privind transportul naval stabilesc pentru operatorii de transport un termen de 30 de minute pentru a oferi informații pasagerilor care așteaptă, un astfel de termen nu există pentru operatorii de transport aerian și feroviar (a se vedea ***casetă 2***).

### **Casetă 2 – Experiența pasagerilor: lipsa informațiilor**

**Jose:** Călătoria mea cu trenul din Germania în Belgia a avut o întârziere de aproape două ore. Nu era disponibilă nicio informație cu privire la durata sau la cauzele întârzierii. Întârzierea era afișată crescând treptat pe ecranele de pe peron, fără să fie furnizată nicio explicație și fără să existe persoane în preajmă care să ofere mai multe informații. Ne era teamă că dacă am fi plecat de pe peron, trenul ar fi sosit între timp și l-am fi ratat. Cererea de compensație pe care pe care am depus-o ulterior la operatorul de transport nu a avut niciun rezultat.

*Sursa:* sondajul deschis al Curții de Conturi Europene.

### Dreptul la asistență nu este bine definit

18. Dreptul la asistență<sup>12</sup> înseamnă că pasagerii au dreptul la un nivel minim de îngrijire în caz de perturbare a călătoriei. Forma specifică de asistență depinde de ceea ce sunt pregătiți să ofere operatorii de transport. În plus, regulamentele privind drepturile pasagerilor în UE nu prevăd nicio amendă specifică în cazul în care acești operatori își ignoră obligațiile de a oferi asistență. Durata întârzierii pentru care pasagerii au dreptul la asistență variază în funcție de modul de transport: între 2 și 4 ore pentru transportul aerian, 60 de minute pentru transportul feroviar și 90 de minute pentru transportul naval sau cu autobuzul. Regulamentele privind transportul feroviar și cel aerian nu specifică numărul de nopți sau un plafon pentru costurile legate de cazare. Au fost introduse plafoane în regulamentul privind transportul naval și în cel privind transportul cu autobuzul. Aceste regulamente exclud, de asemenea, orice asistență în caz de circumstanțe extraordinare (a se vedea **caseta 3**).

#### **Caseta 3 – Experiența pasagerilor: asistență oferită în funcție de pasagerii care iau inițiativa**

**Olavi:** În 2016, feribotul cu care călătoream de la Helsinki la Travemünde a avut o întârziere de trei ore. Din cauza întârzierii, nu ne-am putut continua călătoria planificată în avans cu trenul până la Hamburg, ci doar până la Lübeck, unde a trebuit să ne cazăm pe timpul nopții. Am rezervat cazarea pe cheltuiala noastră, prin internet. La cerere, am fost informați la bord că societatea de transport cu feribotul ar rambursa orice costuri suplimentare suportate. În ceea ce privește asistența, ni s-a servit doar o băutură la bar, cu observația că băutura este servită din curtoazie.

*Sursa:* sondajul deschis al Curții de Conturi Europene.

19. Termenii „gustare”, „mâncare”/„mese” sau „băuturi răcoritoare” sunt utilizați la scară largă în regulamente, dar nu sunt definiți, prin urmare pasagerii nu știu la ce să se aștepte din partea operatorilor de transport. Uneori, chiar și atunci când aceștia oferă asistență efectiv, este posibil ca aceasta să nu fie adecvată și calitatea ei să nu fie suficientă pentru a acoperi nevoile pasagerilor care se confruntă cu o perturbare a călătoriei. Uneori poate fi

---

<sup>12</sup> Regulamentele utilizează în paralel termenii „îngrijire” și „asistență”.

vorba doar de un bon valoric de 3 euro pentru băuturi răcoritoare în aeroport sau de o sticlă de apă oferită într-un tren cu întârziere de mai multe ore.

#### Persoanele cu mobilitate redusă nu cunosc serviciile la care se pot aștepta

20. Persoanele cu mobilitate redusă reprezintă un grup de pasageri cu nevoi speciale. Pentru a putea călători fără constrângeri inutile, aceste persoane trebuie să dispună de informații suficiente cu privire la condițiile de călătorie și la aspectele practice atât la bord, cât și la punctele de plecare. Regulamentele utilizează o terminologie ambiguă cu privire la momentul și la forma în care sunt oferite informațiile persoanelor cu mobilitate redusă, cum ar fi „în formate corespunzătoare și accesibile”<sup>13</sup> sau „utilizându-se mijloacele alternative corespunzătoare”<sup>14</sup>. Din cauza problemelor de acest tip, adesea drepturile pasagerilor cu mobilitate redusă nu sunt exercitate (a se vedea **caseta 4**).

#### **Caseta 4 – Experiența pasagerilor: uitați la poarta de îmbarcare**

**Anna:** Sunt o persoană cu deficiențe de vedere și, deși am rezervat în prealabil asistență pentru persoane cu mobilitate redusă, în practică nu am primit nicio asistență. Informațiile cu privire la începerea îmbarcării au fost furnizate doar pe ecrane și nimeni nu s-a preocupat de mine în zona de asistență. Se pare că am fost cu adevărat uitată. Un alt călător m-a ajutat să ajung la poarta de îmbarcare. În avion, însoțitorii de zbor nu știau că am deficiențe de vedere și, deși aveam cu mine bastonul alb, nu am primit niciun ajutor din partea lor. Din nou, un alt călător m-a ajutat să îmi găsesc un loc pentru bagaj, să îmi găsesc locul și să îmi fixeze centura.

*Sursa:* sondajul deschis al Curții de Conturi Europene.

#### Regulamentele privind drepturile pasagerilor lasă o marjă largă de interpretare

21. Toate părțile interesate consultate erau de acord că gradul de claritate a regulamentelor este insuficient, antrenând interpretări restrictive din partea operatorilor de transport și incertitudine cu privire la modul în care ar trebui tratate cazurile de către organismele naționale responsabile cu asigurarea aplicării. De la intrarea în vigoare a regulamentului

<sup>13</sup> Articolul 11 alineatul (5) din Regulamentul (UE) nr. 181/2011.

<sup>14</sup> Articolul 14 alineatul (3) din Regulamentul (CE) nr. 261/2004.

privind transportul aerian, au fost dezbătute aproximativ 180 de cauze de către Curtea de Justiție a Uniunii Europene (CJUE) pentru a clarifica semnificațiile unor termeni precum întârzieri, circumstanțe extraordinare, defecțiuni tehnice, ora de sosire etc. În plus, atât transportatorii, cât și organismele naționale responsabile cu asigurarea aplicării au furnizat exemple în care instanțele naționale au pronunțat hotărâri cu privire la aceleași subiecte, dar cu rezultate diferite.

22. Pentru a explica hotărârile CJUE tuturor părților interesate, Comisia a emis o serie de note explicative și de orientări de interpretare<sup>15</sup>. De asemenea, aceasta a publicat o sinteză a celor mai relevante hotărâri ale CJUE, cea mai recentă în iulie 2015<sup>16</sup>. Cu toate acestea, organismele naționale responsabile cu asigurarea aplicării și operatorii de transport au subliniat că nu s-a ajuns încă la o punere în aplicare uniformă a regulamentelor, întrucât conceptele de asistență, de redirecționare în condiții comparabile și de condiții de despăgubire nu sunt aplicate încă într-un mod uniform.

### **Drepturile pasagerilor în UE depind de operatorii de transport și sunt limitate de derogări**

#### Dreptul la îndeplinirea contractului de transport: pasagerii depind de acțiunile operatorilor de transport

23. În caz de întârzieri prelungite, de curse anulate sau de refuz la îmbarcare, pasagerilor trebuie să li se ofere posibilitatea de a alege între rambursarea prețului biletului sau soluții alternative de transport în condiții comparabile. În cazul transportului aerian, redirecționarea se aplică doar în cazul anulării sau al refuzului la îmbarcare; aceasta nu este prevăzută în cazul întârzierilor prelungite. În cazul altor moduri de transport, dreptul la redirecționare este acordat dacă întârzierea preconizată la sosire sau la plecare este de cel puțin 60 de minute pentru transportul feroviar, 90 de minute pentru transportul naval și 120 de minute pentru transportul cu autobuzul. Cu toate acestea, regulamentele actuale ale

---

<sup>15</sup> [https://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/air\\_ro](https://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/air_ro).

<sup>16</sup> [https://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/air/european\\_case\\_law\\_ro](https://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/air/european_case_law_ro).

UE nu prevăd nicio amendă specifică în cazul în care operatorii de transport nu oferă redirecționare într-un interval de timp rezonabil (a se vedea **caseta 5**).

**Caseta 5 – Experiența pasagerilor: așteptare interminabilă, timp de mai multe ore, pentru nimic**

**Istvan:** Zborul meu către München a fost anulat din cauza ninsorii. Notificarea a venit cu patru ore înainte de plecare. La înregistrare, mi s-a spus să aștept informații direct de la operatorul de transport aerian, întrucât personalul din aeroport nu avea voie să contacteze transportatorul aerian și niciun reprezentant al acestuia nu era prezent. Am încercat să sun la operatorul de transport aerian timp de o oră, dar nu a răspuns nimeni. După ce am așteptat mai mult de patru ore în aeroport, am hotărât să mă întorc acasă deoarece era deja o oră foarte tardivă seara. Abia după miezul nopții, am primit o propunere de repartizare pe un zbor la ora prânzului în ziua următoare, adică la aproape zece ore după anunțarea anulării.

*Sursa:* sondajul deschis al Curții de Conturi Europene.

24. Redirecționarea ar trebui să fie oferită în condiții comparabile. În regulamentele actuale ale UE nu există însă nicio orientare cu privire la ce înseamnă condiții comparabile. De exemplu, organismele naționale responsabile cu asigurarea aplicării au semnalat mai multe cazuri în care operatori de transport feroviar și aerian au propus trasee cu autobuzul foarte lungi, de exemplu, între Paris și Madrid (1 250 km) sau între Milano și Catania (1 400 km, din care o parte era asigurată cu feribotul).

25. Curtea a observat mai multe cazuri în care pasagerii ar fi putut fi redirecționați imediat dacă ar fi fost transportați într-o clasă de servicii diferită sau de către o altă întreprindere care operează în cadrul aceluiași mod de transport. Transportatorii evită însă această soluție din motive financiare. Acest lucru poate antrena durate de așteptare lungi pentru pasageri, întrucât aceștia trebuie să fie repartizați pe o cursă operată de transportatorul inițial și în aceeași clasă de servicii (a se vedea **caseta 6**), cursă care poate să nu fie disponibilă decât după trecerea a mai multor zile.

**Caseta 6 – Experiența pasagerilor: negocieri intense pentru redirecționare**

**Martina:** După anularea zborului meu, nu mi s-a oferit nicio alternativă rezonabilă pentru a ajunge la destinație. Următorul zbor cu aceeași companie aeriană era planificat patru zile mai târziu și chiar și locurile respective au fost ocupate rapid de pasagerii care trebuiau să efectueze același zbor ca și

mine. Singura opțiune rămasă era un alt zbor planificat peste șapte zile. Solicitarea mea de a fi repartizată pe un zbor cu o altă companie de transport aerian nu a fost acceptată. După reclamații repetate, compania aeriană a propus un zbor de pe un alt aeroport, dar costurile pentru a ajunge la acel aeroport (dintr-o altă țară) nu au fost rambursate.

*Sursa:* sondajul deschis al Curții de Conturi Europene.

### Ca urmare a derogărilor prevăzute de regulamente, mulți pasageri nu beneficiază de protecție

26. Potrivit regulamentului privind transportul feroviar, statele membre pot deroga de la aplicarea majorității drepturilor pasagerilor până în 2024. Derogările privesc, în principal, cursele regionale și locale. În 2017, doar cinci state membre<sup>17</sup> aplicau regulamentul în integralitate. Aceasta înseamnă că 90 % din utilizatorii transportului feroviar din Europa nu beneficiază de majoritatea drepturilor care li se cuvin în UE în calitate de pasageri<sup>18</sup>. De asemenea, serviciile internaționale sunt deocamdată excluse din sfera de aplicare a regulamentului în cazul în care o parte semnificativă din cursă este efectuată în afara UE, chiar dacă ea este operată de un transportator din UE.

27. Majoritatea dispozițiilor din regulamentul privind transportul cu autobuzul se aplică serviciilor regulate cu o lungime planificată a traseului de minimum 250 km. Există diferite interpretări cu privire la modul de a măsura acești 250 de kilometri. Anumite organisme naționale responsabile cu asigurarea aplicării și anumiți operatori de transport iau în calcul întreaga lungime a traseului ca bază de măsurare, iar pasagerii care călătoresc între două puncte de-a lungul traseului sunt, astfel, acoperiți, chiar și atunci când călătoria lor este mai scurtă de 250 km. Alți transportatori consultați plecau de la premisa că sfera de acoperire se aplica doar dacă distanța parcursă de titularul biletului este de cel puțin 250 km.

---

<sup>17</sup> Belgia, Danemarca, Italia, Țările de Jos și Slovenia.  
[https://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/rail\\_en](https://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/rail_en).

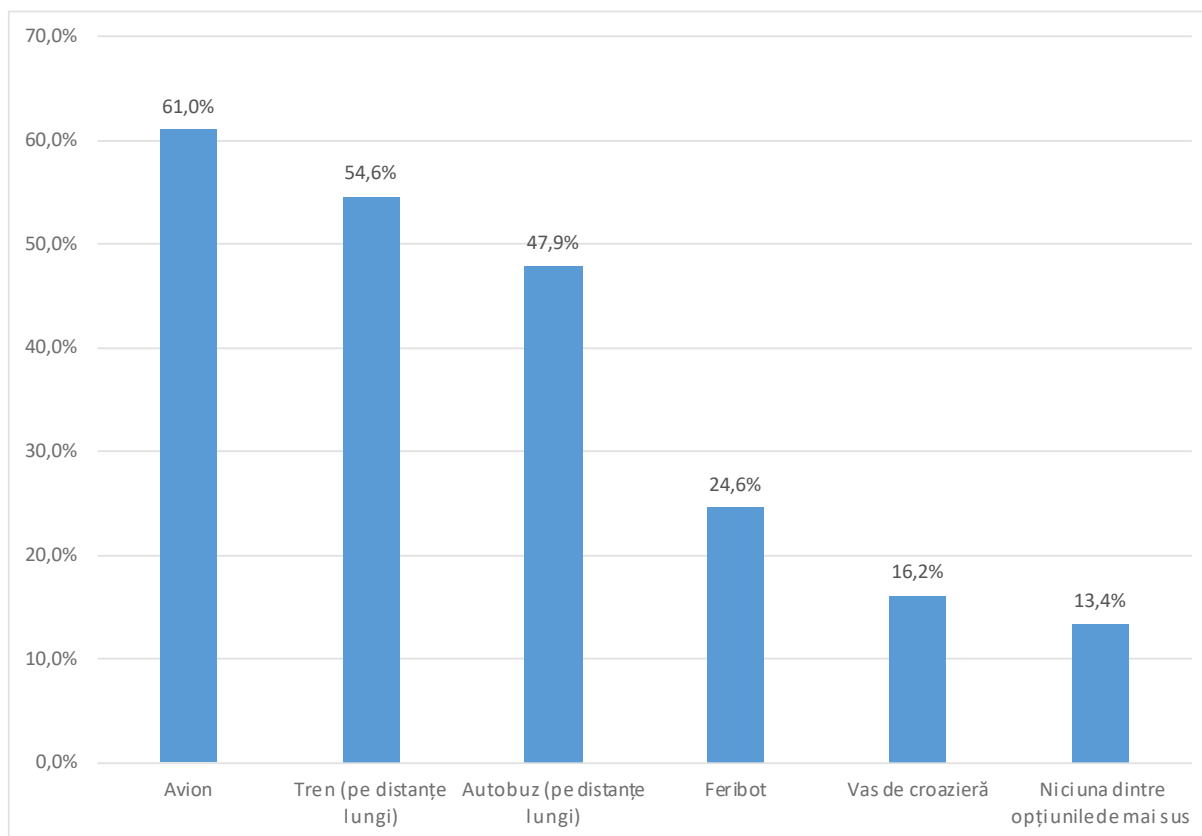
<sup>18</sup> Conform analizei de piață, căile ferate regionale și suburbane din Europa reprezintă 90 % din totalul pasagerilor care utilizează transportul feroviar și 50 % din numărul de călători-kilometri. Trenurile regionale și suburbane transportă același număr de călători ca toate metrourele din Europa și de zece ori mai mulți călători decât transportul aerian. Pentru mai multe informații, consultați: <http://www.uitp.org/regional-and-suburban-railways-market-analysis-update>.

## Pasagerii nu își cunosc foarte bine drepturile

### Gradul de conștientizare nu s-a schimbat, dar tot mai multe persoane au auzit despre drepturile pasagerilor

28. În cadrul sondajului său statistic, Curtea a întrebat respondenții dacă, în ultimii doi ani, au călătorit pe calea aerului, au utilizat servicii de transport feroviar pe distanțe lungi, au fost pe un feribot sau pe un vas de croazieră sau au călătorit cu autobuzul pe distanțe lungi. Răspunsurile arată că majoritatea europenilor, respectiv 86 %, călătoresc destul de des și doar 13 % din respondenți nu au călătorit pe distanțe lungi în ultimii doi ani. Ponderea globală a diferitelor moduri de transport utilizate este prezentată în **graficul 1**. Cea mai comună frecvență de călătorie, respectiv 34 %, este între două și cinci ori pe an; 84 % din respondenți călătoresc mai mult de o dată pe an (a se vedea chestionarul complet în **anexa II**).

### **Graficul 1 – Ponderea modurilor de transport cu care respondenții au călătorit în ultimii doi ani**



*Sursa:* sondajul statistic efectuat de Curtea de Conturi Europeană în rândul pasagerilor.

29. Multe aspecte ale drepturilor pasagerilor necesită un comportament activ, de exemplu, solicitarea de asistență sau de despăgubiri. Așadar, pasagerii trebuie să fie conștienți care le sunt drepturile. Pentru a evalua gradul de conștientizare a acestora în rândul europenilor, sondajul statistic al Curții a inclus trei măsurători:

- (a) evaluarea gradului autodeclarat de conștientizare a drepturilor;
- (b) evaluarea gradului în care cetățenii au auzit de „drepturile pasagerilor”;
- (c) evaluarea cunoașterii drepturilor pasagerilor.

30. În cadrul sondajului statistic al Curții, 39 % din respondenți considerau că sunt destul de conștienți sau pe deplin conștienți de drepturile lor în calitate de pasageri. În timp ce 3,6 % erau de părere că sunt pe deplin conștienți, 13,5 % din respondenți au declarat că nu sunt deloc conștienți de drepturile pe care le au (a se vedea **tabelul 2** și **caseta 7**). Un rezultat asemănător a fost obținut în raportul Eurobarometru din 2014<sup>19</sup>, în cazul căruia același procentaj de 39 % din respondenți au considerat că erau conștienți de drepturile lor în calitate de pasageri în UE.

**Tabelul 2 – Evaluarea gradului autodeclarat de conștientizare de către respondenți a drepturilor pasagerilor în UE pe o scară de la 1 la 4**

	1 – Nu îmi cunosc deloc drepturile ca pasager	2	3	4 – Îmi cunosc perfect drepturile ca pasager
n	1 396	4 954	3 626	374
%	13,5	47,9	35,0	3,6
	61,4		38,6	

Sursa: sondajul statistic efectuat de Curtea de Conturi Europeană în rândul pasagerilor.

<sup>19</sup> *Special Eurobarometer 420, Passenger Rights* (Eurobarometrul special 420, Drepturile pasagerilor), decembrie 2014.

**Caseta 7 – Experiența pasagerilor: pur și simplu nu știam!**

**Jürgen:** Zborul meu a fost anulat cu o zi înainte de plecare, fără nicio justificare. Mi s-a emis automat (fără acordul meu) un alt bilet. Cu noul zbor, am ajuns la destinație cu 3,5 ore mai târziu. Am depus o plângere la compania de transport aerian, dar mi-au răspuns că nu aveam niciun drept la despăgubire. De fapt, nu îmi cunoșteam drepturile și deci nu am solicitat cei 250 de euro, ci orice tip de despăgubire de ordin „general”. În urma acestei experiențe, am efectuat o cercetare adecvată și am aflat că aveam, într-adevăr, dreptul la despăgubire și că ar fi trebuit să fiu informat cu privire la celelalte drepturi. Am scris din nou operatorului de transport citând din regulament și din jurisprudență și, în cele din urmă, am fost despăgubit cu 250 de euro.

*Sursa:* sondajul deschis al Curții de Conturi Europene.

„Constientizare” nu este echivalent cu „cunoaștere”

31. Sondajul statistic a inclus o serie de întrebări destinate să testeze gradul de cunoaștere al pasagerilor. Respondenților li s-a prezentat o situație teoretică în care a survenit o întârziere de cinci ore a zborului lor din cauza unor probleme legate de personal ale companiei de transport aerian. Li s-au oferit 15 opțiuni, dintre care 5 proveneau din Regulamentul privind drepturile pasagerilor care utilizează transportul aerian, iar celelalte 10 erau fictive. În medie, respondenții au selectat două dintre cele cinci opțiuni corecte.

32. Dintre cele mai selectate trei opțiuni, prima este inclusă în Regulamentul privind drepturile pasagerilor (78 % din respondenți) (a se vedea **tabelul 3**). Cea de a doua și cea de a treia opțiune dintre cele mai preferate au fost: „rambursarea altor cheltuieli pentru care se aduc documente justificative” și „un zbor cu o altă companie aeriană către aceeași destinație”. Deși niciuna dintre cele două opțiuni nu este prevăzută în mod expres în regulament, ele figurează printre cele mai comune solicitări ale pasagerilor față de transportatori.

**Tabelul 3 – Ponderea opțiunilor selectate de respondenți la care aceștia consideră că au dreptul în caz de întârziere cu cinci ore sau mai mult a unui zbor din cauza problemelor de personal ale companiei de transport aerian. Fiecare respondent a avut posibilitatea de a selecta cinci opțiuni, răspunsurile corecte fiind evidențiate cu verde<sup>20</sup>**

	Ponderea răspunsurilor %
Mese, băuturi răcoritoare și cazare la hotel gratuite în cazul în care întârzierea este peste noapte	77,8
Rambursarea altor cheltuieli pentru care se aduc documente justificative	54,2
Un zbor cu o altă companie aeriană către aceeași destinație	49,5
Compensație financiară de cel puțin 250 de euro în cazul întârzierii cu cel puțin trei ore la sosirea la destinația dumneavoastră finală	49,2
Transport gratuit pentru a vă întoarce la locul în care sunteți cazat sau locuiți, indiferent de momentul zilei	45,2
Rambursarea costului integral al biletului	39,3
Transferul prin alte mijloace de transport (tren, autobuz etc.) către destinația dumneavoastră	29,5
Redirecționarea către aeroportul cel mai apropiat de destinația dumneavoastră inițială	26,7
O reducere la magazinele duty-free pentru a cumpăra alimente	26,2
Accesul la saloanele de tip <i>lounge</i> în aeroport	25,4
Reclasificarea la o clasă superioară de călătorie	21,4
Dreptul de a alege orice altă dată a plecării în următoarele două luni	18,7
Apel telefonic gratuit	17,3
Un zbor de retur către punctul de plecare inițial	15,7
Asistență psihologică	3,9

Sursa: sondajul statistic efectuat de Curtea de Conturi Europeană în rândul pasagerilor.

### **Pasagerii au dificultăți în a-și exercita drepturile**

#### Dreptul la despăgubire în caz de întârziere sau de anulare domină peisajul drepturilor pasagerilor

33. În cazul întârzierilor prelungite, al anulărilor sau al refuzului la îmbarcare, pasagerii au dreptul la despăgubiri financiare. Toate regulamentele prevăd despăgubiri în anumite condiții; aceste circumstanțe diferă însă considerabil. Fiecare dintre cele patru moduri de transport prevede o delimitare temporală diferită pentru ca dreptul la despăgubire să devină aplicabil: întârziere cuprinsă între 3 și 4 ore pentru transportul aerian (în funcție de distanță),

<sup>20</sup> Articolele 7, 8 și 9 din Regulamentul (CE) nr. 261/2004.

1 oră pentru transportul feroviar, 90 de minute pentru transportul naval și 120 de minute pentru transportul cu autobuzul.

34. Cuantumul despăgubirii variază considerabil între cele patru moduri de transport: pentru transportul aerian, el este stabilit între 250 de euro și 600 de euro (a se vedea **tabelul 4**). Pentru alte moduri de transport, cuantumul este legat de prețul biletului (între 25 și 50 %). Cuantumul prevăzute în Regulamentul privind transportul aerian nu au mai fost ajustate pentru a ține seama de inflație de la intrarea în vigoare a acestuia în 2004. Dacă ar fi ținut pasul cu inflația, compensația ar fi crescut cu 25 %, respectiv rata cumulată a inflației (a se vedea **tabelul 4**).

**Tabelul 4 – Ratele despăgubirilor în caz de întârziere conform drepturilor pasagerilor care utilizează transportul aerian**

Distanța parcursă	Despăgubirea în euro prevăzută în Regulamentul (CE) nr. 261/2004	Echivalentul teoretic în euro după inflație
1 500 km sau mai puțin	250	313
Mai mult de 1 500 km în interiorul UE și între 1 500 și 3 500 km pentru toate celelalte zboruri	400	500
Mai mult de 3 500 km	600	751

*Sursa:* Regulamentul UE privind pasagerii care utilizează transportul aerian și calculele Curții de Conturi Europene.

35. Dreptul la despăgubire în caz de întârziere și de anulare antrenează cea mai împovărătoare sarcină administrativă dintre toate cele zece drepturi fundamentale ale pasagerilor. Acesta corespunde unui procent de aproximativ 90 % din solicitările depuse la operatorii de transport și la organismele naționale responsabile cu asigurarea aplicării. Problema cea mai controversată între transportatori și pasageri este reprezentată de cauzele întârzierilor și ale anulărilor. Dacă această cauză este considerată a fi de natură extraordinară, operatorii de transport sunt scutiți de la plată (cu excepția transportului feroviar, în cazul căruia transportatorii trebuie să ofere despăgubiri indiferent de motivul perturbării). Întrucât informațiile cu privire la cauzele perturbării nu sunt disponibile

publicului, toți pasagerii trebuie să conteste astfel de afirmații în mod individual. Organismele naționale responsabile cu asigurarea aplicării din domeniul transportului aerian care au fost intervievate au estimat că aproximativ 60 % din solicitările depuse de pasagerii nemulțumiți de răspunsurile companiilor de transport aerian care invocau circumstanțe extraordinare au fost reclasificate de aceste organisme în alte categorii decât circumstanțele extraordinare. Aceasta înseamnă că este posibil ca unii pasageri să fie despăgubiți de transportatori și alții nu, deși au fost toți pasagerii aceluiași zbor (a se vedea **caseta 8**).

#### **Caseta 8 – Experiența pasagerilor: tratament inegal**

**Karol:** Toate zborurile cu plecare din Gdansk 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 întârzierii au fost aceleași.

*Sursa:* sondajul deschis al Curții de Conturi Europene.

36. Curtea a solicitat tuturor transportatorilor intervievați să comunice informații cu privire la numărul de reclamații primite și la efectul lor financiar. Informațiile pe care le-a obținut Curtea erau limitate și nu i-au permis să tragă concluzii cu privire la sarcina financiară antrenată de aceste obligații. Informațiile respective nu erau disponibile, deoarece foarte puțini operatori de transport sunt dispuși să comunice aceste date Comisiei.

37. În propunerea sa de actualizare a regulamentelor privind transportul aerian (a se vedea **punctul 4**), Comisia vizează reducerea costului antrenat de asistența oferită și de despăgubiri și suportat de operatorii de transport ca urmare a drepturilor pasagerilor. În acest scop, Comisia a propus creșterea de la trei la cinci ore a timpului de așteptare care determină acordarea unei despăgubiri. În plus, Comisia a propus plafonarea perioadei de cazare permise la două nopți, cu un cost maxim de 80 de euro pe noapte. Totuși, această propunere se baza doar pe date foarte limitate puse la dispoziția Comisiei de companiile aeriene.

În cazul călătoriilor cu mai multe legături, este dificil să se asigure respectarea drepturilor pasagerilor

38. Problemele specifice călătoriilor cu mai multe legături (și anume, călătorii care cuprind mai multe segmente aflate sub incidența unui singur contract de transport) sunt lipsa de claritate cu privire la despăgubire și organizarea supravegherii de către organismele naționale responsabile cu asigurarea aplicării. În aceste situații, chiar dacă întârzierile înregistrate pe segmentele individuale nu ar determina acordarea de despăgubiri, întârzierea finală globală ar putea depăși, totuși, pragul stabilit în regulamente. Această situație necesită intervenția organismelor naționale responsabile cu asigurarea aplicării, întrucât niciunul dintre operatorii de transport în cauză nu își asumă responsabilitatea pentru oferirea de asistență sau de despăgubiri în cazul în care perturbarea nu a avut loc din vina lor în mod direct (a se vedea **caseta 9**).

39. Este dificil de determinat care dintre organismele naționale responsabile cu asigurarea aplicării ar trebui să trateze eventualele plângeri în aceste cazuri. Organismele interviewate au oferit numeroase exemple de situații în care și-au transferat de la unele la altele cazuri referitoare la călătorii cu mai multe legături. Organismele au făcut demersuri pentru a găsi o abordare comună la această problemă, dar poziția lor nu este unanimă.

**Caseta 9 – Experiența pasagerilor: problemă tipică legată de o călătorie cu mai multe legături**

**Greta:** 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 întârzierii, 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 întârziere.

*Sursa:* sondajul deschis al Curții de Conturi Europene.

### Pasagerii doresc să beneficieze de o soluție alternativă de transport

40. Curtea a solicitat respondenților să aleagă cele trei drepturi cele mai importante în percepția lor dintre cele zece drepturi de bază ale pasagerilor. Răspunsul cel mai comun a fost: „dreptul la soluții alternative de transport în caz de întârzieri prelungite, de călătorii anulate sau de refuz la îmbarcare” (a se vedea **tabelul 1**), această opțiune clasându-se pe primul loc pentru 42 % din respondenți. Ea a fost urmată îndeaproape de „dreptul la compensație în caz de întârzieri prelungite, de călătorii anulate sau de refuz la îmbarcare”, cu 40 %. Aproape la fel de important a fost considerat dreptul la asistență. Cu titlu de comparație, în cadrul sondajului deschis, dreptul cel mai apreciat a fost același cu cel ales în cadrul sondajului statistic, dar a primit 65 % din voturi în sondajul deschis (a se vedea **tabelul 5**).

**Tabelul 5 – Care sunt drepturile pe care pasagerii le consideră a fi cele mai importante?**

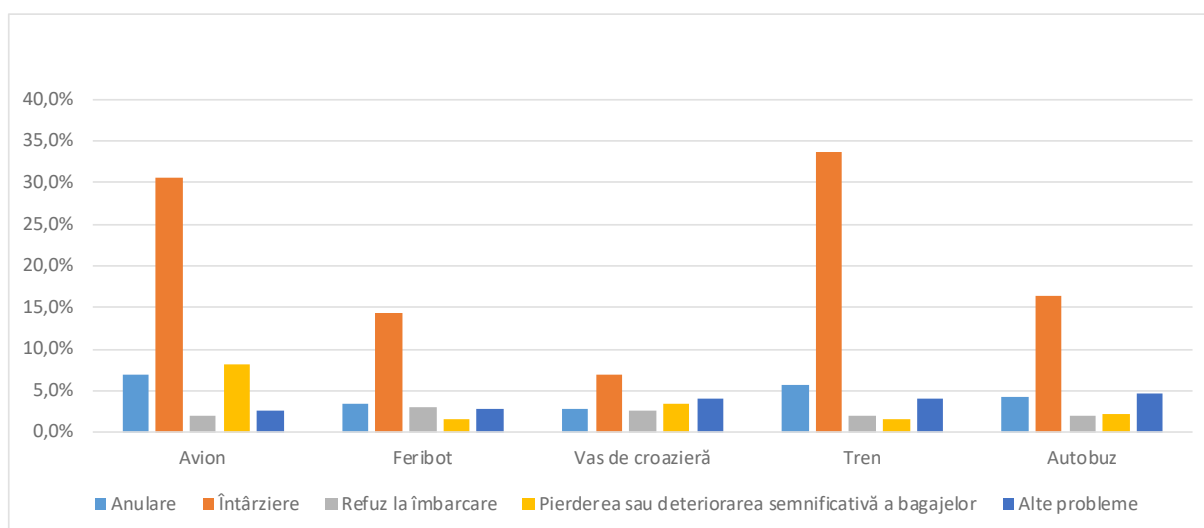
Sondajul statistic	% din cazuri
Dreptul la <b>soluții alternative de transport</b> în caz de întârzieri prelungite, de călătorii anulate sau de refuz la îmbarcare	<b>41,7</b>
Dreptul la <b>compensație</b> în caz de întârzieri prelungite, de călătorii anulate sau de refuz la îmbarcare	<b>39,6</b>
Dreptul la <b>asistență</b> (hrană, îngrijire) în caz de întârzieri prelungite	<b>36,1</b>
Dreptul la compensație în cazul deteriorării <b>bagajelor</b> dumneavoastră	<b>35,7</b>
Dreptul la <b>rambursare</b> din partea transportatorului în caz de perturbare	<b>34,7</b>
Dreptul la protecție împotriva <b>discriminării</b> pe criterii de cetățenie sau naționalitate, rezidență sau handicap atunci când utilizați transportul public	<b>31,3</b>
Dreptul de acces la <b>informații</b> în caz de perturbare a călătoriei	<b>29,9</b>
Dreptul la asistență gratuită pentru pasagerii cu <b>mobilitate redusă</b>	<b>28,9</b>
Dreptul de a depune o <b>reclamație</b> la un transportator în cazul în care sunteți nemulțumit de serviciile acestuia	<b>9,7</b>
Dreptul la aplicarea corectă a <b>reglementărilor</b> de către autoritățile publice	<b>7,2</b>

*Sursa:* sondajul statistic efectuat de Curtea de Conturi Europeană în rândul pasagerilor.

### 50 % din călători s-au confruntat cu perturbări semnificative ale călătoriei, cel mai adesea în transportul feroviar și aerian

41. În cadrul sondajului statistic, Curtea a întrebat dacă, în ultimii doi ani, respondenții s-au regăsit în situații în care călătoriile lor au fost anulate sau întârziate, li s-a refuzat îmbarcarea sau bagajele lor au fost deteriorate. Din cei 8 961 de respondenți care călătoriseră în ultimii doi ani, 49,5 % se confruntaseră cu cel puțin o astfel de perturbare a călătoriei. Sondajul a evidențiat că cea mai comună perturbare a călătoriei este reprezentată de întârziere, cu care s-au confruntat 34 % din călătorii care au utilizat transportul feroviar și 31 % din persoanele care au utilizat transportul aerian. Aceasta este urmată de anulări și de pierderea sau deteriorarea semnificativă a bagajelor (a se vedea **graficul 2**).

#### **Graficul 2 – Tipuri de perturbări și ponderea experiențelor în funcție de modul de transport**



*Sursa:* sondajul statistic efectuat de Curtea de Conturi Europeană în rândul pasagerilor.

42. Curtea a analizat, de asemenea, dacă respondenții care s-au confruntat în trecut cu perturbări ale călătoriei erau mai conștienți de drepturile lor. Constatarea sa a fost că perturbarea anterioară a călătoriei nu presupune neapărat un grad mai mare de cunoaștere a drepturilor pasagerilor. Uneori, perturbarea poate cuprinde aproape toate problemele posibile (a se vedea **caseta 10**).

#### **Caseta 10 – Experiența pasagerilor: o călătorie cu trenul de uitat**

**Hans:** Călătoream cu un tren regional în Germania. Trenul s-a oprit într-o haltă mică deoarece un copac căzuse pe șine. Acest lucru s-a întâmplat seara târziu. Toți pasagerii au fost nevoiți să coboare. Întrucât locul respectiv era izolat, semnalul telefonului mobil era foarte slab. Nu exista nicio sală de așteptare, niciun autobuz, niciun taxi, niciun telefon, nicio clădire în apropiere. Mecanicul de locomotivă ne-a informat că urma să vină un autobuz, dar acesta nu a apărut. Șoferii de taxi din cel mai apropiat oraș aflat la 10 km distanță au refuzat să vină deoarece nu erau siguri cine ar fi plătit în cele din urmă pentru serviciu. Trenul s-a întors la locul inițial de plecare. Nu era nimeni acolo care să ne ajute.

*Sursa:* sondajul deschis al Curții de Conturi Europene.

#### Informațiile referitoare la perturbarea călătoriei nu sunt disponibile publicului

43. Reglementările nu obligă operatorii de transport să raporteze publicului incidentele de perturbare a călătoriilor, cu excepția celor feroviari, care sunt obligați să publice anual numărul și categoria reclamațiilor primite și ale reclamațiilor tratate, timpul de răspuns și eventualele acțiuni de îmbunătățire întreprinse. Transportatorii sunt reticenți să divulge date privind perturbările călătoriilor care au loc pe rutele lor (a se vedea **punctul 36**). Totodată, nu există niciun registru administrat de organisme naționale responsabile cu asigurarea aplicării care să înregistreze întârzierile sau anulările pentru fiecare rută sau numărul de cazuri primite per transportator sau per rută.

#### Doar 1/3 din pasageri solicită beneficiile care decurg din drepturilor pasagerilor, deoarece nu știu cum să procedeze sau nu se așteaptă la un rezultat satisfăcător

44. Atunci când apar perturbări ale unei călătorii, majoritatea beneficiilor nu sunt disponibile în mod automat. Numărul persoanelor care fac o cerere este, de obicei, mai mic decât numărul pasagerilor afectați (a se vedea **caseta 11**). Curtea a solicitat operatorilor de transport intervievați să îi prezinte numărul aproximativ al persoanelor care iau măsuri în mod activ. Transportatorii feroviari și aeriени au estimat că, în medie, 1/3 din pasageri au contactat operatorul de transport după ce s-au confruntat cu perturbări ale călătoriei. Această cifră este în concordanță cu rezultatele sondajului statistic al Curții, în cadrul căruia 32 % din cei 4 437 de respondenți care s-au confruntat cu anumite perturbări ale călătoriei

au declarat că au contactat transportatorul și au solicitat despăgubiri sau o altă formă de asistență.

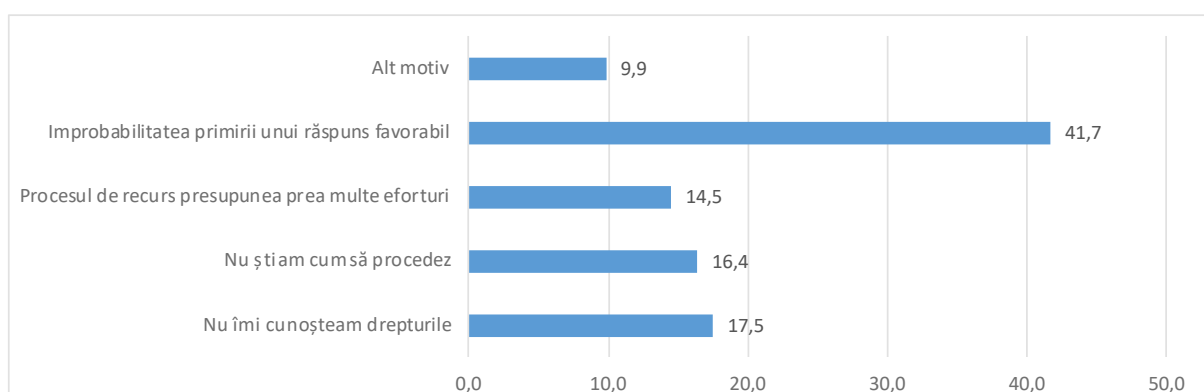
**Caseta 11 – Experiența pasagerilor: întotdeauna trebuie să ceri**

**Monika:** Zborul nostru a avut o întârziere de cinci ore. La aeroport, nimeni nu ne-a informat cu privire la motivele întârzierii și la timpul de așteptare preconizat. Pasagerii au trebuit să ceară ei înșiși toate informațiile. După o așteptare de trei ore, am aflat de la alți pasageri că puteam să primesc un bon valoric de aproximativ cinci lire pentru a cumpăra băuturi sau sendvișuri. Toate magazinele din aeroport erau deja închise.

*Sursa:* sondajul deschis al Curții de Conturi Europene.

45. În cadrul sondajului statistic, 20 % din pasagerii care s-au confruntat cu perturbări ale călătoriei au afirmat că au suferit în tăcere și nu au întreprins nicio acțiune. Când au fost întrebați de Curte de ce nu luaseră nicio măsură, motivul invocat cel mai frecvent a fost improbabilitatea primirii unui răspuns favorabil din partea transportatorului. Așa cum se arată în **graficul 3**, alte cauze majore au fost necunoașterea drepturilor sau lipsa de cunoștințe practice cu privire la modul de a proceda.

**Graficul 3 — Ponderea motivelor (în %) pentru lipsa de acțiune în cazul perturbării călătoriei**



(n=902)

*Sursa:* sondajul statistic efectuat de Curtea de Conturi Europeană în rândul pasagerilor.

***Asigurarea respectării drepturilor variază și depinde de practicile din fiecare stat membru***

**Organismele naționale responsabile cu asigurarea aplicării au structuri diferite și practici diferite de asigurare a respectării drepturilor**

Structura organismelor naționale responsabile cu asigurarea aplicării nu este uniformă, iar sfera activității lor depinde de modul de transport

46. Statele membre au obligația de a institui, pentru toate cele patru moduri de transport, organisme naționale responsabile cu asigurarea aplicării care au scopul de a asigura conformitatea cu dispozițiile regulamentelor. Curtea a constatat că astfel de organisme au fost instituite în toate statele membre vizitate. În unele cazuri, ele au fost create doar pentru a acoperi un singur mod de transport, în timp ce, în alte cazuri, în competența lor intră mai multe moduri de transport.

47. Organismele naționale responsabile cu asigurarea aplicării pentru transportul aerian, pentru cel cu autobuzul și pentru cel maritim au responsabilitatea pentru toate plecările de pe teritoriile lor și pentru sosirile din țări din afara UE ale transportatorilor din UE (ceea ce se cunoaște sub denumirea de „aplicare teritorială”). Organismele responsabile de transportul feroviar acoperă operatorii de transport care sunt înregistrați în jurisdicția lor (ceea ce se cunoaște sub denumirea de „aplicare în funcție de entitate”). Probleme pot surveni atunci când operatorii de transport feroviar pleacă din alt stat membru decât cel în care sunt înregistrați. Într-un astfel de caz, este posibil ca organismul care supraveghează un anumit transportator să nu fie autorizat să investigheze un eveniment care a avut loc într-un alt stat membru. Curtea a constatat însă că, în practică, responsabilitatea acestor organisme naționale nu este foarte clară pentru pasagerii și același lucru este valabil și pentru transportul cu autobuzul și pentru cel naval. Niciunul dintre operatorii de transport cu autobuzul și dintre operatorii de transport cu feribotul care au fost intervievați de Curte nu fusese contactat de vreun organism național responsabil cu asigurarea aplicării dintr-un alt stat membru.

48. În plus, se poate face o distincție suplimentară între traficul internațional și cel intern, precum și separarea între diverse administrații locale ale funcțiilor organismelor naționale responsabile cu asigurarea aplicării. Acesta este cazul curselor cu autobuzul în Polonia și în

Spania. Deși există un organism înființat la nivel național pentru traficul internațional, traficul intern se află sub responsabilitatea autorităților regionale și jurisdicția acestora depinde de locul în care transportatorul și-a obținut licența.

Nu toate organismele naționale responsabile cu asigurarea aplicării soluționează solicitările individuale ale pasagerilor

49. Conform regulamentelor, pasagerii trebuie să fie informați cu privire la faptul că au posibilitatea de a depune reclamații în legătură cu încălcări ale regulamentelor la organismele naționale desemnate responsabile cu asigurarea aplicării. În majoritatea cazurilor, pasagerii trebuie, mai întâi, să adreseze o reclamație transportatorului și, numai dacă rezultatul acestei proceduri este nesatisfăcător, pot depune reclamația la organismul național responsabil cu asigurarea aplicării. Deși pasagerii ar putea avea așteptarea ca organismul respectiv să fie prima cale de atac, în multe cazuri, acesta nu tratează reclamații financiare individuale, iar pasagerii trebuie să caute alte soluții pentru a obține despăgubirea care li se cuvine.

50. Ca urmare a unei hotărâri a CJUE<sup>21</sup> din martie 2016, unele organisme naționale responsabile cu asigurarea aplicării pentru transportul aerian consideră că rolul lor se limitează la asigurarea respectării generale a drepturilor (Germania, Italia, Finlanda), în timp ce altele tratează și reclamații individuale. Astfel, este dificil de aplicat în practică dispoziția din Regulamentul privind transportul aerian conform căreia pasagerii pot adresa o plângere oricărui organism național în legătură cu o presupusă nerespectare a regulamentului, indiferent de locul în care a survenit aceasta<sup>22</sup>. Este posibil ca primul organism național căruia pasagerul i-a adresat reclamația să accepte cazuri individuale, în timp ce al doilea organism național către care a fost transferată reclamația să trateze numai cazuri generale de asigurare a respectării.

---

<sup>21</sup> Cauzele conexe C-145/15 și C-146/15.

<sup>22</sup> Articolul 16 din Regulamentul (CE) nr. 261/2004.

Statisticile arată că organismele naționale responsabile cu asigurarea aplicării pentru transportul aerian tratează mult mai multe solicitări decât cele responsabile de transportul feroviar, naval sau cu autobuzul

51. În general, se constată o varietate mare de practici în rândul organismelor naționale responsabile cu asigurarea aplicării. De exemplu, termenul pentru tratarea reclamațiilor poate varia între două luni (Polonia) și patru ani (Germania), în timp ce, în anumite state membre, nu există niciun termen oficial stabilit (Finlanda, Franța). Durata medie a procedurii în cazul organismelor pentru transportul aerian variază între 42 de zile (Țările de Jos) și mai mult de un an (Germania).

52. Numărul de sancțiuni aplicate de organismele naționale responsabile cu asigurarea aplicării și cuantumul monetare implicate variază foarte mult de la un stat membru la altul, deoarece nu sunt stabilite în legislația UE. În sectorul aerian, acestea pot varia între 50 de euro (Polonia) și 250 000 de euro per pasager (Irlanda), în funcție de gravitatea încălcării. În Țările de Jos, o amendă cumulată pentru un incident anume s-a ridicat la 1 milion de euro. Cu toate acestea, dintre cele zece state membre vizitate, doar organismul neerlandez responsabil de transportul aerian publică informații referitoare la sancțiuni, împreună cu numele companiei de transport aerian.

53. În cazul majorității organismelor naționale responsabile cu asigurarea aplicării pentru transportul aerian, numărul de reclamații primite în cursul ultimilor trei ani indică o tendință de creștere (a se vedea **tabelul 6**). Principalul motiv care stă la baza solicitărilor adresate de pasageri acestor organisme este dezacordul cu privire la cauza întârzierii ca fiind efectiv circumstanțe extraordinare (în medie, 45 % din totalitatea reclamațiilor), urmat de aceeași chestiune în legătură cu anulările (19 %).

**Tabelul 6 – Statistici pentru perioada 2015-2017 cu privire la reclamațiile tratate de cele zece organisme naționale responsabile cu asigurarea aplicării pentru transportul aerian**

Stat membru	Numărul total de reclamații		
	2015	2016	2017
Republica Cehă	370	672	934
Germania	2 844	3 075	3 211
Irlanda	719	846	981
Grecia	993	1 367	1 465
Spania	11 343	17 649	16 700
Franța	6 775	5 960	6 115
Italia	5 763	6 078	3 731
Țările de Jos	812	1 361	
Polonia	5 402	5 980	7 226
Finlanda	1 434	1 845	2 015

*Sursa:* informații disponibile obținute în timpul vizitelor în țările în cauză.

54. Organismele naționale responsabile cu asigurarea aplicării pentru alte moduri de transport au un volum de muncă relativ mai scăzut. În timp ce organismele responsabile de transportul feroviar au în mod frecvent probleme de rezolvat, cele pentru transportul cu autobuzul și pentru transportul naval tratează un număr scăzut de cazuri. De exemplu, în timp ce organismul responsabil de transportul aerian din Polonia a primit peste 7 000 de reclamații în 2017, organismul pentru transportul cu autobuzul a tratat numai 4 reclamații.

55. Curtea a observat că numărul real de reclamații adresate de pasagerii operatorilor de transport feroviar, naval și cu autobuzul este mult mai mare decât numărul cazurilor care ajung la organismele naționale responsabile cu asigurarea aplicării. Acest lucru arată că majoritatea reclamațiilor sunt soluționate la nivelul transportatorului. Uneori, practicile standard din sectoarele în cauză sunt în concordanță cu obligațiile operatorilor de transport care decurg din regulamentele privind drepturile pasagerilor în UE sau chiar le depășesc, iar transportatorii au tendința de a soluționa problemele în mod voluntar.

**Agențiile de recuperare a compensațiilor și organismele de soluționare alternativă a litigiilor completează lacunele în materie de asigurare a respectării drepturilor lăsate de organismele naționale responsabile cu asigurarea aplicării**

Organismele de soluționare alternativă a litigiilor aduc elemente de negociere și de compromis în asigurarea respectării drepturilor pasagerilor

56. În afară de organismele naționale responsabile cu asigurarea aplicării, pasagerii se mai pot adresa altor organisme pentru a-și exercita drepturile, și anume organismelor de soluționare alternativă a litigiilor, centrelor europene ale consumatorilor<sup>23</sup>, agențiilor de recuperare a compensațiilor sau asociațiilor consumatorilor. De asemenea, pasagerii pot încerca să își soluționeze cazurile în instanțe civile, în special dacă insistă să primească despăgubiri.

57. Organismele de soluționare alternativă a litigiilor oferă o soluție extrajudiciară simplă, rapidă și necostisitoare în cazul litigiilor dintre consumatori și comercianți. Potrivit directivei UE<sup>24</sup>, aceste organisme ar trebui să fie disponibile pentru toate tipurile de litigii interne și transfrontaliere, iar statele membre ar trebui să faciliteze accesul la ele. Deși în toate statele membre există organisme de acest tip care se ocupă de reclamații cu caracter general ale consumatorilor, operatorii de transport colaborează în principal cu organismele de soluționare alternativă a litigiilor responsabile de modul lor de transport. Avizul unui astfel de organism nu are un caracter obligatoriu pentru transportator.

58. În timp ce procedura de soluționare alternativă a litigiilor este, de regulă, gratuită pentru pasageri, este posibil ca operatorii de transport să trebuiască să plătească pentru fiecare procedură tratată, indiferent de rezultatele acesteia. Întrucât costurile fiecărei proceduri pot

---

<sup>23</sup> Centrele europene ale consumatorilor le oferă acestora sfaturi cu privire la drepturile lor în calitate de consumatori și – prin intermediul rețelei lor (ECC-Net) – pot facilita găsirea unei soluții în acord cu comerciantul. ECC-Net tratează probleme legate de mai mult de 100 000 de contracte pe an, din care o treime se referă la transport.

<sup>24</sup> Directiva 2013/11/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 21 mai 2013 privind soluționarea alternativă a litigiilor în materie de consum și de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 și a Directivei 2009/22/CE (JO L 165, 18.6.2013, p. 63).

fi mult mai ridicate decât cuantumul compensației datorate, unii transportatori intervievați au declarat că preferă să plătească despăgubirea solicitată pentru a evita procedurile de soluționare alternativă a litigiilor.

59. Unele organisme naționale responsabile cu asigurarea aplicării au afirmat că, în opinia lor, procedura de soluționare alternativă a litigiilor este incompatibilă cu principiul drepturilor pasagerilor, întrucât scopul acestei proceduri este de a media o soluție reciproc acceptabilă, ceea ce înseamnă că este posibil ca unii pasageri să fie de acord cu o despăgubire mai mică decât cea la care aveau dreptul.

#### Drepturile pasagerilor au dus la crearea unui nou sector de agenții de recuperare a compensațiilor

60. Agențiile de recuperare a compensațiilor oferă servicii de gestionare, în numele pasagerilor, a cererilor de despăgubire în caz de perturbări ale călătoriilor. Unele companii aeriene au afirmat că ponderea cazurilor facilitate de astfel de agenții ar putea fi de până la 50 % (a se vedea ***caseta 12***).

#### **Caseta 12 – Experiența pasagerilor: intervenția unei agenții poate face transportatorul să reacționeze**

**Dolores:** Zborul meu de la Madrid la Londra a avut o întârziere de peste șase ore din cauza unor probleme tehnice ale aeronavei. Am depus o cerere de despăgubire la operatorul de transport, dar inițial nu am primit niciun răspuns. După mai multe atenționări, transportatorul a refuzat să plătească despăgubirea. Doar după ce am angajat o agenție de recuperare a compensațiilor, cazul a fost soluționat în favoarea mea.

*Sursa:* sondajul deschis al Curții de Conturi Europene.

61. Unele agenții de recuperare a compensațiilor percep un tarif semnificativ pentru tratarea cazului (de până la 50 % din compensația datorată). Au existat cazuri în care agențiile au solicitat despăgubiri de la operatorii de transport fără ca pasagerii în cauză să aibă cunoștință de această acțiune. Cel puțin un organism național responsabil cu asigurarea aplicării (din Grecia) și o serie de companii aeriene au luat măsuri pentru a reduce numărul cererilor de despăgubire tratate de agenții, solicitând reclamanților să includă detaliile

contului bancar ale pasagerului principal. În acest fel, sunt împiedicate orice plăți directe către agențiile de recuperare a compensațiilor. În Grecia, introducerea acestei reguli a redus cu mai mult de 50 % numărul cererilor de despăgubire intermediare de agenții.

**Comisia face posibil schimbul de experiențe între organismele naționale responsabile cu asigurarea aplicării, dar nu are competența de a asigura respectarea uniformă a drepturilor pasagerilor**

Comisia poate doar să monitorizeze punerea în aplicare a drepturilor pasagerilor

62. Curtea a constatat că mandatul Comisiei nu acoperă garantarea faptului că asigurarea respectării drepturilor în statele membre se realizează în mod uniform. Prin urmare, rolul Comisiei este de a monitoriza punerea în aplicare a cadrului privind drepturile pasagerilor, inițiind, atunci când este necesar, proceduri de constatare a neîndeplinirii obligațiilor. În plus, ea pune la dispoziție o platformă unde organismele naționale responsabile cu asigurarea aplicării pot face schimb de informații și organizează reuniuni între aceste organisme pentru diferitele moduri specifice de transport. De asemenea, Comisia răspunde la întrebările adresate de organisme cu privire la interpretarea regulamentelor.

63. Conform regulamentelor UE, organismele naționale responsabile cu asigurarea aplicării nu au obligația de a raporta direct Comisiei cu privire la activitățile lor. Prin urmare, aceasta din urmă are cunoștințe limitate cu privire la practicile aplicate de organisme în general și la numărul de cazuri tratate de acestea. Comisia colectează informații cu privire la punerea în aplicare a drepturilor pasagerilor pornind de la întrebările care îi sunt adresate și de la schimburile pe care le are cu organismele naționale responsabile cu asigurarea aplicării.

Comisia a întreprins acțiuni pentru a spori gradul de conștientizare a drepturilor de către pasageri, dar cu un impact scăzut

64. Comisia și-a asumat misiunea de a spori gradul de conștientizare a drepturilor de către pasageri și a lansat campanii cu scopul de a-i informa pe aceștia cu privire la drepturile lor. În toate aeroporturile în care Curtea a efectuat teste de parcurgere, erau afișate postere. În terminalele portuare și în gările feroviare și rutiere însă, informațiile cu privire la drepturile pasagerilor erau puțin vizibile sau lipseau.

65. Comisia a derulat o campanie de sensibilizare pentru transportul aerian și feroviar în perioada 2010-2012. Aceasta a fost urmată de o altă campanie în perioada 2013-2015, care a fost extinsă pentru a acoperi și transportul naval și cu autobuzul. În 2016, Comisia a lansat prima sa campanie de informare online pe platformele de comunicare socială. Principalul obiectiv al acesteia a fost de a spori gradul de conștientizare și de a crește numărul de consultări ale secțiunii privind drepturile pasagerilor din portalul „Europa ta” și numărul de descărcări ale aplicației privind drepturile pasagerilor. Până în prezent, rezultatele arată că pe portal s-au înregistrat aproape 400 000 de vizite și campania a ajuns la peste 40 de milioane de oameni. Până la jumătatea anului 2018, aplicația a fost descărcată de 240 000 de ori.

66. Nici aplicația, nici site-ul „Europa ta” nu oferă orientări practice pentru pasageri cu privire la modalitățile în care pot acționa în timpul perturbării călătoriei, pot contacta transportatorii sau pot depune o cerere. Informațiile oferite pasagerilor prin aceste mijloace sunt necesare și, de obicei, corecte, dar nu conțin detaliile de care au nevoie aceștia când se confruntă cu o perturbare a călătoriei.

### **CONCLUZII ȘI RECOMANDĂRI**

67. Angajamentul UE față de drepturile pasagerilor este incontestabil, având în vedere că gradul în care sunt acoperite principalele moduri de transport public în regulamente nu a fost observat în țările pe care Curtea le-a analizat în scopul efectuării unei comparații. Cu toate acestea, pasagerii nu își cunosc suficient de bine drepturile și, adesea, nu și le exercită din cauza unor probleme legate de asigurarea respectării lor.

***UE este angajată în efortul de protejare a drepturilor pasagerilor, dar continuă să existe numeroase provocări în materie de punere în aplicare***

68. Drepturile pasagerilor în UE oferă un cadru cuprinzător în beneficiul pasagerilor. Cu toate acestea, Curtea a observat o serie de bune practici aplicate în alte țări din afara UE care, dacă ar fi aplicate în Europa, ar putea îmbunătăți și mai mult calitatea drepturilor pasagerilor în UE (a se vedea **punctele 15 și 16**).

69. Drepturile pasagerilor sunt uneori neclare și sunt limitate din cauza derogărilor prevăzute în regulamente. Drepturile la asistență, la despăgubire, la informare și la redirecționare nu sunt identice pentru toate modurile de transport în regulamente (a se vedea **punctele 17-27**).

#### **Recomandarea 1 privind îmbunătățirea coerenței cadrului privind drepturile pasagerilor în UE**

Pentru a garanta cel mai ridicat nivel posibil de protecție a pasagerilor în toate modurile de transport, Comisia ar trebui, până la sfârșitul anului 2020, să efectueze o analiză a diferențelor dintre regulamentele actuale privind drepturile pasagerilor, concentrându-se pe cele zece drepturi fundamentale, cu scopul de a determina cele mai bune practici. În acest scop, Comisia ar trebui să ia în considerare și practicile internaționale actuale.

70. Drepturile pasagerilor sunt dificil de exercitat, întrucât numeroase dispoziții din regulamente pot fi interpretate diferit de pasageri, de transportatori, de organismele naționale responsabile cu asigurarea aplicării și chiar și de instanțele naționale. Conceptele de informare, asistență, îngrijire și condiții pentru redirecționare nu sunt definite în mod suficient în regulamente. În plus, numeroase limitări privind jurisdicția organismelor naționale responsabile cu asigurarea aplicării și numeroasele derogări prevăzute în regulamente restrâng în mod semnificativ gradul de acoperire al drepturilor pasagerilor (a se vedea **punctele 38-45**).

#### **Recomandarea 2 privind îmbunătățirea clarității cadrului privind drepturile pasagerilor în UE**

Pentru a asigura o protecție mai bună a pasagerilor în timpul perturbărilor călătoriilor, Comisia ar trebui, până la sfârșitul anului 2020, să emită linii directoare suplimentare sau orientări echivalente care să definească:

- (a) standardele minime privind informațiile care trebuie furnizate pasagerilor care se confruntă cu perturbări ale călătoriei;
- (b) obligațiile operatorilor de transport de a oferi redirecționarea, inclusiv de a recurge la transportatori alternativi.

71. Pentru a beneficia de cadrul privind drepturile pasagerilor în caz de perturbare, pasagerii trebuie să efectueze ei înșiși demersuri. Pentru a face acest lucru, ei trebuie să fie conștienți

care le sunt drepturile. În pofida eforturilor depuse de Comisie, gradul de conștientizare a acestora rămâne relativ scăzut. Campaniile de sensibilizare s-au concentrat pe existența drepturilor pasagerilor, dar ar fi putut să ofere mai multe orientări de ordin practic cu privire la modul în care ar trebui să se procedeze în cazul perturbării călătoriei.

72. Nu există niciun registru la nivel european al frecvenței perturbărilor călătoriilor sau al cauzelor acestora în funcție de modul de transport sau de transportator. De obicei, organismele naționale responsabile cu asigurarea aplicării nu verifică și nici nu publică informații privind rutele sau transportatorii cel mai frecvent afectați de perturbări (a se vedea **punctele 28-32**).

### **Recomandarea 3 privind creșterea gradului de conștientizare în rândul pasagerilor**

Pentru a crește gradul de conștientizare a drepturilor pasagerilor, Comisia ar trebui, până la sfârșitul anului 2019:

- (a) să întreprindă acțiuni pentru a promova și a coordona lansarea de campanii de sensibilizare de către organismele naționale responsabile cu asigurarea aplicării, încurajând totodată participarea operatorilor de transport și a altor părți interesate pentru a crește gradul de acoperire al campaniilor;
- (b) să elaboreze un ghid pentru pasageri cu privire la modul de exercitare a drepturilor lor în practică. Acesta ar putea include trimiteri la jurisprudență și un model de formular de cerere care să fie adresat transportatorilor și organismelor naționale responsabile cu asigurarea aplicării;
- (c) să propună ca organismele naționale responsabile cu asigurarea aplicării să raporteze cu privire la frecvența și la cauzele perturbărilor călătoriilor și la rutele cele mai afectate de astfel de perturbări din sfera lor de competență.

73. Sistemul actual de tratare a despăgubirilor implică milioane de cereri de compensație depuse și tratate individual. Cu toate acestea, procedurile aplicate de operatorii de transport și de organismele naționale responsabile cu asigurarea aplicării pentru a da curs diferitelor cereri nu sunt transparente. Este posibil ca anumiți pasageri afectați de aceeași perturbare a călătoriei să fie tratați diferit, fără să fie conștienți de acest lucru, întrucât cauzele

perturbării nu sunt făcute publice. Cuantumul compensației nu își menține valoarea de achiziție (a se vedea **punctele 33-37**).

#### **Recomandarea 4 privind îmbunătățirea eficacității cadrului privind drepturile pasagerilor**

Pentru a îmbunătăți eficacitatea cadrului privind drepturile pasagerilor și pentru a soluționa dificultățile care persistă în materie de asigurare a respectării lor, Comisia ar trebui, până la sfârșitul anului 2021, să abordeze chestiunile următoare atunci când va reflecta la propunerile sale de modificare a regulamentelor actuale. Printre chestiunile abordate ar trebui să se numere următoarele:

- (a) stabilirea de standarde minime pentru asistență și îngrijire. Pragurile minime ar trebui să depindă de durata perturbării și de modul de transport utilizat. De exemplu, alocația minimă pentru îngrijire acordată pasagerilor care utilizează transportul aerian ar putea fi de 10 % din rata medie de despăgubire (care se ridică în prezent la 400 de euro). Pentru alte moduri de transport, rata ar putea fi limitată la 50 % din alocația pentru transportul aerian;
- (b) reducerea numărului de derogări care limitează aplicarea regulamentului;
- (c) impunerea obligației operatorilor de transport de a publica o informare pentru pasageri în termen de 48 de ore de la apariția perturbării călătoriei, informare care să precizeze cauzele perturbării și, în special, dacă aceasta s-a datorat sau nu unor circumstanțe extraordinare;
- (d) impunerea obligației transportatorilor de a efectua în mod automat (fără o solicitare specială) plata compensației către pasagerii care au furnizat informațiile necesare la momentul achiziției biletului;
- (e) introducerea unui mecanism pentru a menține valoarea de achiziție a ratelor de despăgubire.

#### ***Asigurarea respectării drepturilor variază și depinde de practicile din fiecare stat membru***

74. Asigurarea respectării regulamentelor este fundamentală pentru succesul întregului cadru. Pasagerii au nevoie de organisme naționale responsabile cu asigurarea aplicării eficiente. Abordarea acestora în ceea ce privește asigurarea respectării drepturilor pasagerilor variază, în prezent, în funcție de modul de transport și de statul membru.

75. Activitatea cea mai curentă a acestor organisme constă în a reacționa la reclamațiile primite din partea pasagerilor nemulțumiți. Cu toate acestea, nu toate organismele pot trata solicitări individuale de despăgubire. Competențele acestor organisme în materie de sancționare a transportatorilor variază între neaplicarea niciunei amenzi și aplicarea unor amenzi semnificative (a se vedea **punctele 46-55**).

76. Comisia nu are competența de a asigura respectarea pe deplin a regulamentelor privind drepturile pasagerilor. Rolul său de monitorizare a punerii în aplicare a cadrului privind drepturile pasagerilor a permis furnizarea de clarificări cu privire la regulamente, dar nu a dus la o aplicare universală a drepturilor pasagerilor în întreaga Europă și în cele patru moduri de transport public (a se vedea **punctele 62-66**).

#### **Recomandarea 5 privind consolidarea competențelor organismelor naționale responsabile cu asigurarea aplicării și a celor ale Comisiei**

Pentru a consolida competențele organismelor naționale responsabile cu asigurarea aplicării și pentru a le dezvolta rolul de sprijin pe care îl oferă pasagerilor, asigurând totodată respectarea adecvată a drepturilor acestora, Comisia ar trebui, până la sfârșitul anului 2021, să abordeze următoarele chestiuni atunci când va reflecta la propunerile sale de modificare a regulamentelor actuale. Printre chestiunile abordate ar trebui să se numere următoarele:

- (a) punerea la dispoziția organismelor naționale responsabile cu asigurarea aplicării a unor instrumente suplimentare pentru asigurarea respectării drepturilor pasagerilor, cum ar fi:
  - (i) utilizarea principiului aplicării teritoriale;
  - (ii) monitorizarea politicilor operatorilor de transport în materie de asistență, de îngrijire, de informare și de redirectionare;
  - (iii) tratarea cererilor de despăgubire depuse de pasagerii individuali;
  - (iv) sancționarea transportatorilor pentru neîndeplinirea obligației de a oferi asistență, îngrijire și informații;
- (b) acordarea Comisiei a posibilității de a obține informațiile necesare de la organismele naționale responsabile cu asigurarea aplicării pentru a avea o vedere cuprinzătoare asupra stadiului respectării acestor drepturi, precum și acordarea Comisiei a competenței de a efectua un control al calității

practicilor în materie de asigurare a respectării drepturilor aplicate de organismele naționale responsabile cu asigurarea aplicării.

Prezentul raport a fost adoptat de Camera II, condusă de doamna Iliana IVANOVA, membră a Curții de Conturi, la Luxemburg, în ședința sa din 3 octombrie 2018.

*Pentru Curtea de Conturi*

Klaus-Heiner LEHNE

*Președinte*

### **Cele zece sfaturi ale Curții care vă pot îmbunătăți experiența de călătorie**

Auditul a oferit Curții ocazia de a învăța din experiența multor transportatori, autorități publice și pasageri obișnuiți. Pentru elaborarea acestui raport, auditorii Curții au vizitat zece țări și, în acest scop, au utilizat toate cele patru moduri de transport. Pe baza acestei experiențe, Curtea prezintă zece sfaturi care vă pot îmbunătăți experiența de călătorie în cazul perturbării 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. **Fotografiați-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 face 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.

**ANEXA II****Chestionarul din cadrul sondajului statistic al Curții de Conturi Europene**

Câmpurile marcate cu \* sunt obligatorii.

**1. \*** Atunci când călătoriți cu avionul, cu feribotul sau cu autocarul sau trenul pe distanțe lungi ori atunci când sunteți în croazieră, aveți încredere în ceea ce v-ați putea aștepta din partea transportatorilor în cazul perturbării călătoriei dumneavoastră? Vă rugăm să evaluați nivelul dumneavoastră de încredere mai jos:

Opțiuni	Respondenți
1 - nu am deloc încredere	855
2	3 310
3	5 178
4 - am încredere deplină	1 007
Total	10 350

**2. \*** Vă rugăm să indicați modurile de transport pe care le-ați utilizat pentru a călători în ultimii doi ani:

[Se acceptă mai mult de un răspuns, cu excepția ultimei opțiuni.]

Opțiuni	Respondenți
Avion [mergeți la 2.1]	6 314
Feribot [mergeți la 2.1]	2 546
Vas de croazieră [mergeți la 2.1]	1 678
Tren (pe distanțe lungi) [mergeți la 2.1]	5 652
Autocar (pe distanțe lungi) [mergeți la 2.1]	4 958
Niciuna dintre opțiunile de mai sus [mergeți la 3]	1 389

**2.1 \*** Vă rugăm să indicați cu ce frecvență călătoriți, incluzând toate modurile de transport (cu excepția transportului urban/local).

Opțiuni	Respondenți
Mai frecvent decât o dată pe săptămână	1 167
Între 1 și 4 ori pe lună	1 670
Între 6 și 12 ori pe an	1 631
Între 2 și 5 ori pe an	3 047
O dată pe an sau mai puțin frecvent	1 446
Total	8 961

**2.2 \* Selectați motivul principal pentru care călătoriți.**

Opțiuni	Respondenți
În scop profesional	1 809
În scop recreativ	6 583
Alte motive	569
Total	8 961

**2.3 \* În cursul deplasărilor dumneavoastră din ultimii doi ani, au survenit unul sau mai multe dintre următoarele incidente?**

Vă rugăm să răspundeți pentru fiecare mod de transport utilizat. [Dacă bifați oricare dintre opțiunile următoare, mergeți la 2.2.]

	Anulare	Întârziere semnificativă la plecare/la sosire (mai mult de o oră)	Refuz la îmbarcare	Pierderea sau deteriorarea semnificativă a bagajelor	Alte probleme	Niciun incident
Avion	432	1 937	129	512	158	3 745
Feribot	86	365	75	40	69	1 980
Vas de croazieră	47	115	44	57	69	1 387
Tren (pe distanțe lungi)	318	1 908	110	86	232	3 298
Autocar (pe distanțe lungi)	212	813	101	110	229	3 662

**2.4 \* În cazul în care călătoria dumneavoastră a fost anulată sau întârziată, vi s-a refuzat îmbarcarea, bagajul dumneavoastră a fost deteriorat etc., ați întreprins oricare dintre următoarele acțiuni? (Puteți bifa mai multe căsuțe.)**

Opțiuni	Respondenți
Mi-am continuat călătoria cu propriile mijloace [mergeți la 3]	1 099
Am contactat compania și am solicitat o compensație (cu sau fără succes) [mergeți la 3]	1 419
Am recurs la serviciile unui terț (de exemplu, un avocat sau o societate specializată) pentru a depune o reclamație [mergeți la 3]	197
Am depus o reclamație la un organism guvernamental (de exemplu, agenția națională de aviație) [mergeți la 3]	238
Am acceptat asistența/soluțiile alternative oferite de operatorul de transport [mergeți la 3]	1 335
Am suferit un inconvenient și nu mi s-a acordat nicio asistență, dar nu am întreprins nicio acțiune [mergeți la 2.3]	902
Altă opțiune	237

**2.5 \*** Ce anume v-a împiedicat să întreprindeți o acțiune? (Vă rugăm să bifați o singură căsuță.)

Opțiuni	Respondenți
Nu îmi cunoșteam drepturile	158
Nu știam cum să procedez	148
Procesul de recurs presupunea prea multe eforturi	131
Improbabilitatea primirii unui răspuns favorabil	376
Altă opțiune	89
Total	902

**3. \*** În cazul în care ajungeți la aeroport și sunteți informat că zborul dumneavoastră a fost amânat cu cinci ore din cauza unor probleme legate de personal ale companiei aeriene, la care dintre următoarele servicii considerați că ați avea dreptul? Vă rugăm să bifați cinci căsuțe.

Opțiuni	Respondenți
O reducere la magazinele duty-free pentru a cumpăra alimente	2 713
Un zbor de retur către punctul de plecare inițial	1 622
Transport gratuit pentru a vă întoarce la locul în care sunteți cazat sau locuiți, indiferent de momentul zilei	4 681
Mese, băuturi răcoritoare și cazare la hotel gratuite în cazul în care întârzierea este peste noapte	8 051
Redirecționarea către aeroportul cel mai apropiat de destinația dumneavoastră inițială	2 764
Compensație financiară de cel puțin 250 de euro în cazul în care sosirea la destinația finală este întârziată cu cel puțin trei ore	5 093
Reclasificarea la o clasă superioară de călătorie	2 215
Un zbor cu o altă companie aeriană către aceeași destinație	5 120
Dreptul de a alege orice altă dată a plecării în următoarele două luni	1 937
Rambursarea altor cheltuieli pentru care se aduc documente justificative (de exemplu, pierderea trenului sau a conexiunii aeriene, costul hotelului la destinație)	5 613
Transferul prin alte mijloace de transport (tren, autobuz etc.) către destinația dumneavoastră	3 051
Rambursarea costului integral al biletului	4 063
Asistență psihologică	404
Un apel telefonic gratuit	1 792
Accesul la saloanele de tip <i>lounge</i> în aeroport	2 631

4. \* Vă rugăm să indicați dacă, în opinia dumneavoastră, următoarele afirmații sunt adevărate sau false (pe baza cunoștințelor dumneavoastră privind regulile actuale):

	ADEVĂRAT	FALS	Nu știu
Dacă cumpăr un bilet de la o companie <i>low-cost</i> , nu voi beneficia de o compensație financiară în cazul anulării zborului.	2 499	5 041	2 810
Am dreptul la băuturi răcoritoare în cazul în care trenul meu are o întârziere de peste o oră.	2 750	4 301	3 299
Atunci când rezerv o călătorie, societatea la care am făcut rezervarea trebuie să mă informeze cu privire la drepturile mele și la datele de contact ale organismului de recurs înainte de a-mi începe călătoria.	7 040	1 189	2 121
În cazul în care călătoria mea cu autocarul este anulată, compania în cauză este obligată să îmi ofere drept compensație doar un bon valoric pentru o călătorie viitoare.	3 601	3 083	3 666
În cazul în care depun o reclamație la o companie feroviară deoarece consider că drepturile mele ca pasager au fost încălcate, această companie trebuie să răspundă în termen de o lună.	6 478	759	3 113

5. \* Vă rugăm să selectați din lista de mai jos cele trei drepturi pe care le considerați cele mai importante [bifați maximum trei căsuțe].

Opțiuni	Respondenți
Dreptul la protecție împotriva discriminării pe criterii de cetățenie sau naționalitate, rezidență sau handicap atunci când utilizați transportul public	3 235
Dreptul la asistență gratuită pentru pasagerii cu mobilitate redusă	2 990
Dreptul de acces la informații în caz de perturbare a călătoriei	3 096
Dreptul la rambursare din partea transportatorului în caz de perturbare	3 595
Dreptul la soluții alternative de transport în caz de întârzieri prelungite, de călătorii anulate sau de refuz la îmbarcare	4 321
Dreptul la asistență și hrană în caz de întârzieri prelungite	3 732
Dreptul la compensație în caz de întârzieri prelungite, de călătorii anulate sau de refuz la îmbarcare	4 095
Dreptul la compensație în cazul deteriorării bagajelor dumneavoastră	3 691
Dreptul de a depune o reclamație la un transportator în cazul în care sunteți nemulțumit de serviciile acestuia	1 001
Dreptul la aplicarea corectă a reglementărilor de către autoritățile publice	744

**6. \*** Ați citit, ați auzit sau ați văzut vreodată informații despre drepturile pasagerilor înainte să fi completat acest chestionar?

*[Se acceptă mai mult de un răspuns, cu excepția primei opțiuni.]*

Opțiuni	Respondenți
Nu, nu am citit, nu am auzit și nu am văzut vreodată informații despre drepturile pasagerilor înainte să fi completat acest chestionar	5 497
Da, în informațiile furnizate de către transportatori	1 926
Da, în informațiile furnizate de către organisme publice (de exemplu, guvernul, UE)	1 123
Da, ca urmare a experienței personale de perturbări ale călătoriei	1 143
Da, în informațiile furnizate de către asociații pentru consumatori	1 090
Da, altele	965

**7. \*** Per ansamblu, în ce măsură considerați că vă cunoașteți drepturile în calitate de pasager atunci când călătoriți?

Nu îmi cunosc deloc drepturile ca pasager 1  2  3  4  Îmi cunosc perfect drepturile ca pasager

Opțiune	Respondenți
1 Nu îmi cunosc deloc drepturile ca pasager	1 396
2	4 954
3	3 626
4 Îmi cunosc perfect drepturile ca pasager	374
Total	10 350

### Variabile sociodemografice

**8. \*** Vă rugăm selectați sexul dumneavoastră.

Opțiuni	Respondenți
Femei	5 177
Bărbați	5 173
Total	10 350

**9. \*** Vă rugăm să introduceți vârsta dumneavoastră.

Opțiuni	Respondenți
18-24	1 379
25-34	2 117
35-44	2 385
45-54	2 306
55-65	2 163
Total	10 350

**10. \* Care este nivelul de educație cel mai înalt pe care l-ați finalizat?**

Opțiuni	Respondenți
Învățământ primar sau preșcolar	265
Învățământ secundar inferior	1 378
Învățământ secundar superior	4 533
Diplomă de licență sau de învățământ terțiar echivalent	2 696
Diplomă de masterat sau superioară	1 478
Total	10 350

**11. \* Sunteți o persoană cu mobilitate redusă?**

Opțiuni	Respondenți
Da	787
Nu	9 563
Total	10 350

**12. \* Vă rugăm să indicați țara dumneavoastră de rezidență:**

Opțiuni	Respondenți
Republica Cehă	1 030
Franța	1 044
Finlanda	1 000
Germania	1 075
Grecia	1 006
Irlanda	1 000
Italia	1 060
Țările de Jos	1 060
Polonia	1 065
Spania	1 010
Total	10 350

## **RĂSPUNSURILE COMISIEI LA RAPORTUL SPECIAL AL CURȚII DE CONTURI EUROPENE**

### **„DREPTURILE PASAGERILOR SUNT CUPRINZĂTOARE, DAR PASAGERII ÎNCĂ TREBUIE SĂ LUPTE PENTRU A BENEFICIA DE ACESTEA”**

#### **REZUMAT**

I. Legislația privind drepturile pasagerilor, adoptată de Uniunea Europeană, a contribuit cu succes la minimizarea impactului negativ al perturbării călătoriilor asupra utilizatorilor mijloacelor de transport în comun și la îmbunătățirea calității serviciilor pentru pasageri. Comisia se angajează să asigure un nivel ridicat de protecție a pasagerilor și este de părere că se impune dezvoltarea și consolidarea în continuare a acestor drepturi.

IV. Comisia recunoaște că sunt necesare eforturi suplimentare pentru ca toți pasagerii să fie conștienți de drepturile lor și de modul în care le pot pune în aplicare cu succes.

V. Comisia consideră că bunele practici referitoare la drepturile pasagerilor, astfel cum au fost înregistrate în unele țări terțe, ar putea fi analizate cu atenție, în vederea evaluării relevanței potențiale a acestora la nivelul UE.

VI. Comisia a propus deja modificări ale regulamentelor privind drepturile pasagerilor care utilizează transportul aerian și feroviar, inclusiv în ceea ce privește organismele naționale responsabile cu asigurarea aplicării (ONAA).

Comisia oferă orientări în permanență cu privire la interpretarea regulamentelor. Aceasta este susținută de organismele naționale responsabile cu asigurarea aplicării, de Centrul de contact Europe Direct (EDCC) și de centrele naționale de consum.

VII. Obligația informării pasagerilor cu privire la drepturile lor revine în primul rând transportatorilor. Comisia a întreprins acțiuni prin intermediul campaniilor de informare periodice pentru a difuza informații practice cu privire la modul în care pasagerii ar trebui să acționeze în cazul în care călătoria le este perturbată.

IX. Comisia este de acord că asigurarea respectării regulamentelor trebuie să fie abordată ca o prioritate. Legislația în vigoare prevede că statele membre au obligația de a-și înființa propriile organisme naționale responsabile cu asigurarea aplicării și de a stabili sancțiuni eficace, proporționale și disuasive în cazul încălcării regulamentelor privind drepturile pasagerilor.

X. Comisia consideră că rolul său actual este de a monitoriza procesul de punere în aplicare și de a asigura punerea în aplicare corespunzătoare a cadrului existent privind drepturile pasagerilor. Comisia nu are mandatul de a coordona punerea în aplicare a cadrului privind drepturile pasagerilor la nivelul statelor membre. De asemenea, Comisiei i-ar fi de folos informații suplimentare referitoare la stadiul punerii în aplicare a cadrului privind drepturile pasagerilor.

XI. Comisia acceptă recomandările Curții de Conturi Europene.

Comisia apreciază în mod deosebit includerea a 10 sfaturi pentru pasageri în raport și le va urmări în propriile acțiuni viitoare, după caz.

#### **INTRODUCERE**

Răspunsul comun al Comisiei la punctele 3-8:

Legislația privind drepturile pasagerilor, adoptată de Uniunea Europeană, a contribuit cu succes la minimizarea impactului negativ al perturbării călătoriilor asupra utilizatorilor mijloacelor de transport în comun și la îmbunătățirea calității serviciilor pentru pasageri. Comisia se angajează să

asigure un nivel ridicat de protecție a pasagerilor și este de părere că se impune dezvoltarea și consolidarea în continuare a acestor drepturi.

### **SFERA ȘI ABORDAREA AUDITULUI**

Comisia consideră că ancheta statistică, precum și cele 10 sfaturi din anexa la raport sunt contribuții foarte relevante. Aceasta le va urmări în propriile sale acțiuni viitoare, după caz.

### **OBSERVATII**

#### **Caseta 1 - exemple de drepturi mai avantajoase în afara UE**

Al doilea paragraf: compensația standardizată prevăzută în legislația UE nu este legată în mod direct de prețul biletului, ci de inconveniente pentru pasageri care constau într-o anumită pierdere de timp. Pierderea de timp este aceeași pentru toți pasagerii, indiferent de prețul biletului.

Al treilea paragraf: în propunerea sa de modificare a drepturilor pasagerilor care utilizează transportul aerian [COM(2013)130 final], Comisia a propus deja includerea acestor drepturi și merge chiar mai departe decât în SUA. Propunerea stabilește în mod clar drepturile pasagerilor în cazul în care aeronava are întârziere pe pistă, în special dreptul la deservire după o oră și la debarcare după cinci ore (în conformitate cu dreptul la rambursare).

17. În ceea ce privește transportul aerian, Comisia a propus deja un termen de 30 de minute, a se vedea COM(2013)130 final.

În ceea ce privește transportul feroviar, propunerea Comisiei [COM(2017)548 final] nu prevede o astfel de propunere deoarece, în conformitate cu normele în vigoare: pasagerul trebuie informat „de îndată ce aceste informații sunt disponibile”.

#### **Caseta 2 - Experiența pasagerilor: lipsa informațiilor**

În acest caz, Comisia consideră că transportului sau gestionarului gării îi revine obligația de a prezenta informații privind plecarea și sosirea cu întârziere a unui tren în gara de plecare, precum și privind ora estimată a plecării și sosirii, în funcție de datele disponibile. Aceste informații trebuie actualizate cât mai curând posibil, dacă este necesar, astfel încât pasagerii să poată utiliza timpul de așteptare și să nu fie nevoiți să aștepte mereu pe peron.

18. Conform regulamentelor UE privind drepturile pasagerilor pentru toate modurile de transport, statele membre au obligația să introducă sancțiuni eficace, proporționale și disuasive în cazul încălcării drepturilor pasagerilor. Plafoanele legate de cazare prevăzute în regulamentele privind transportul maritim și transportul cu autobuzul se impun a fi explicate în urma erupțiilor din 2010 ale vulcanului Eyjafjallajökull din Islanda, care au coincis cu adoptarea regulamentelor privind transportul maritim și transportul cu autobuzul.

#### **Caseta 3 - Experiența pasagerilor: asistență oferită în funcție de pasagerii care iau inițiativa**

Călătorii au dreptul la cazare numai în caz de întârziere la plecare, nu și în cazul în care întârzierea are loc numai la sosire. În acest din urmă caz, pasagerii au doar un drept la compensație, dar pot pretinde despăgubiri suplimentare în conformitate cu legislația națională. Se pare că pasagerul a rezervat două bilete separate, unul pentru feribot și unul pentru tren. Dacă nu ar exista niciun acord între cei doi transportatori, pasagerul nu ar fi protejat împotriva legăturilor pierdute. Comisia a solicitat deja un studiu pe tema drepturilor pasagerilor în cazul specific al călătoriilor multimodale.

#### **Caseta 4 - Experiența pasagerilor: uitați la poarta de îmbarcare**

Comisia consideră că un astfel de caz ar constitui o încălcare a Regulamentului (CE) nr. 1107/2006, în cazul în care transportatorul aerian, agentul acestuia sau operatorul de turism a fost notificat cu cel puțin 48 de ore înainte de ora de plecare publicată a zborului respectiv.

21. Comisia consideră că această situație este legată de o gamă largă de variații factuale care survin în cazuri individuale.

Necesitatea instanțelor naționale de a interpreta legislația UE este o caracteristică normală a ordinii juridice a UE, ca și posibilitatea de a sesiza CJUE pentru a obține interpretări obligatorii din punct de vedere juridic.

De asemenea, Comisia îi ajută pe utilizatori prin orientările sale, cum ar fi orientări interpretative, avize de informare, întâlniri și schimburi cu ONAA, precum și prin propuneri de clarificare a normelor [a se vedea COM(2013)130 final în cazul transportului aerian și COM(2017)548 final în cazul transportului feroviar].

22. Comisia deține căsuțe de e-mail specifice care sunt consultate zilnic pentru a răspunde la orice întrebări ale ONAA și oferă asistență în ceea ce privește interpretarea regulamentelor. Se creează platforme Wiki pentru a consolida această comunicare între Comisie și ONAA, precum și între ONAA.

23. În conformitate cu regulamentele actuale, transportorii trebuie să furnizeze servicii de redirectionare într-un interval de timp rezonabil: serviciile trebuie furnizate „cu prima ocazie posibilă”<sup>1</sup>. Comisia consideră că redirectionarea rapidă a pasagerilor este mai utilă decât prevederea unui anumit interval de timp, care nu poate fi adaptat circumstanțelor specifice.

A se vedea, de asemenea, răspunsul Comisiei la punctul 18.

#### **Caseta 5 - Experiența pasagerilor: așteptări timp de ore întregi pentru nimic**

Pentru a remedia astfel de situații, Comisia consideră că transportatorul aerian trebuie să informeze întotdeauna pasagerii cât mai curând posibil. Într-adevăr, Comisia a propus [a se vedea (COM(2013)130 final)] că „pasagerii vor fi informați de către operatorul de transport aerian asupra situației cât mai curând posibil și, în orice caz, nu mai târziu de 30 de minute după ora de plecare prevăzută, precum și asupra orelor de plecare, de îndată ce aceste informații sunt disponibile, cu condiția ca transportatorul aerian să fi primit datele de contact ale pasagerului în conformitate cu alineatele (6) și (7) în cazul în care biletul a fost achiziționat de la un intermediar.”

Răspunsul comun al Comisiei la punctele 24, 25 și la caseta 6:

Comisia are cunoștință de aceste probleme și a propus ca pasagerii să aibă dreptul la redirectionare prin intermediul altui transportator aerian „dacă operatorul de transport aerian nu poate transporta pasagerii prin propriile sale servicii și suficient de rapid pentru a ajunge la destinația finală în maximum 12 ore de la ora de sosire programată.” De asemenea, conform propunerii Comisiei „Un operator de transport aerian, dacă oferă unui pasager un zbor înspre sau dinspre un aeroport alternativ față de cel pentru care a fost făcută rezervarea, trebuie să suporte costul transferării pasagerului din respectivul aeroport alternativ către cel pentru care a fost făcută rezervarea sau, în ceea ce privește aeroportul de destinație, către o altă destinație apropiată, de comun acord cu pasagerul”.

Orientările interpretative privind drepturile pasagerilor care utilizează transportul aerian și drepturile pasagerilor care utilizează transportul feroviar oferă îndrumări cu privire la ceea ce constituie condiții comparabile. În ceea ce privește transportul maritim, problema a fost discutată în cadrul unei întâlniri cu ONAA.

---

<sup>1</sup> Articolul 16 litera (b) din Regulamentul (CE) nr. 1371/2007 în cazul transportului feroviar; articolul 19 alineatul (1) litera (a) din Regulamentul (CE) nr. 181/2011 în cazul transportului cu autobuzul și autocarul și articolul 18 alineatul (1) litera (a) din Regulamentul (UE) nr. 1177/2010 în cazul transportului pe mare și pe căi navigabile interioare.

26. Aceste derogări sunt prevăzute de legislația actuală; călătoriile interne fără o dimensiune transfrontalieră pot fi totuși reglementate la nivel de stat membru; de asemenea, călătoriile internaționale care se efectuează în principal pe teritoriul țărilor terțe.

Comisia a propus limitarea derogărilor în propunerea de reformare [a se vedea COM(2017)548 final], însă dezbaterile din Consiliu indică faptul că majoritatea statelor membre nu sunt în favoarea limitării derogărilor (a se vedea Raportul președinției bulgare, [Documentul Consiliului 8721/18](#)).

De asemenea, trebuie remarcat faptul că pasagerii pot beneficia de drepturi suplimentare garantate la nivel național.

27. Comisia a oferit îndrumări cu privire la metoda de măsurare a serviciilor regulate, astfel cum se menționează în regulamentul privind transportul cu autobuzul și autocarul. În opinia sa, întreaga lungime a unei rute trebuie luată ca bază pentru măsurare. Regulamentul se aplică și pasagerilor care călătoresc între două puncte de-a lungul rutei, chiar dacă lungimea traseului individual este mai mică de 250 de km.

32. Comisia consideră că opțiunile „Rambursarea altor cheltuieli justificate” și „Un zbor cu o altă companie aeriană de transport către aceeași destinație” pot fi prevăzute prin regulamentul: articolul 8 alineatul (1) litera (b) din Regulamentul (UE) nr. 261/2004 se referă la redirecționarea „în condiții de transport comparabile”, care poate include un zbor cu un alt transportator, iar dreptul de deservire menționat la articolul 9 din regulamentul menționat poate conferi dreptul la rambursarea costurilor pe care pasagerul a trebuit să le suporte în cazul în care transportatorul nu și-a îndeplinit obligațiile în primă instanță. A se vedea, de asemenea, răspunsul Comisiei la punctul 24.

Răspunsul comun al Comisiei la punctele 33 și 34:

Cele patru moduri de transport au un caracter diferit și acest lucru se reflectă în prezentarea detaliată a drepturilor individuale garantate.

Comisia consideră că nu era necesară revizuirea sumelor compensatorii forfetare, deoarece piața a suferit schimbări majore (mai multe companii aeriene, mai multe bilete, prețuri mai mici).

35. Comisia dorește să facă referire la reformarea regulamentului privind drepturile călătorilor care utilizează transportul feroviar [COM(2017) 548 final], în care a propus introducerea unei clauze de forță majoră și în ceea ce privește drepturile călătorilor care utilizează transportul feroviar.

Răspunsul comun al Comisiei la punctele 35 și 36:

Comisia evaluează posibilitățile de a pune la dispoziție mai multe informații în contextul Directivei 2010/40/UE privind cadrul pentru implementarea sistemelor de transport inteligente, în special a serviciilor de informare cu privire la călătoriile multimodale, a se vedea Regulamentul delegat (UE) 2017/1926 al Comisiei din 31 mai 2017 (a se vedea punctul 2.1 din anexă).

### **Caseta 8 - Experiența pasagerilor: tratament inegal**

A se vedea răspunsul Comisiei la punctul 35.

În conformitate cu articolul 5 alineatul (3) din Regulamentul nr. 261/2004, un transportator aerian este scutit de plata compensației în cazul în care întârzierea prelungită este cauzată de împrejurări excepționale. Una dintre aceste împrejurări, prevăzută la considerentul 14, poate fi reprezentată de condițiile meteorologice. De asemenea, trebuie avut în vedere faptul că pasagerii individuali pot avea, de exemplu, diferite legături de zbor și pot fi eligibili pentru compensații din motive diferite.

36. Comisia poate confirma faptul că doar câțiva transportatori au comunicat date pentru evaluarea costului. Comisia a subliniat în Evaluarea impactului [SWD(2013)62] aferentă propunerii COM(2013)130 privind drepturile pasagerilor în cazul transportului aerian, că „Disponibilitatea

limitată a datelor a necesitat recurgerea la o serie de ipoteze pentru efectuarea calculelor ale căror rezultate sunt prezentate în cadrul acestui raport.”

37. În Evaluarea impactului aferentă propunerii privind drepturile pasagerilor în cazul transportului aerian [SWD(2013)62], Comisia a precizat: „Dacă regulamentul ar fi fost respectat pe deplin în timpul crizei, costurile combinate ale companiilor aeriene ar fi crescut cu aproximativ 960 de milioane EUR (respectiv, de aproximativ 1,5 ori mai mult decât cheltuielile de deservire și de asistență într-un an «obișnuit», iar acest lucru în mai puțin de o săptămână).”

### **Caseta 10 - Experiența pasagerilor: o călătorie cu trenul de uitat**

Comisia consideră că un astfel de caz ar reprezenta o încălcare a obligației transportatorului de a informa călătorii în conformitate cu Regulamentul (CE) nr. 1371/2007.

43. A se vedea răspunsul Comisiei la punctul 36.

45. Obligația de a lua măsurile necesare în vederea respectării drepturilor călătorilor revine ONAA, în conformitate cu toate cele patru regulamente.

Comisia susține eforturile lor prin intermediul site-ului Your Europe, al EDCC, al ECC-Net având centre în fiecare stat membru, al aplicației privind drepturile pasagerilor care permite și informarea offline, precum și prin schimbul permanent de informații cu ONAA.

47. Comisia sprijină ONAA în vederea cooperării în cazurile transfrontaliere, astfel cum se prevede în regulamentele privind drepturile pasagerilor care călătoresc cu autobuzul, cu autocarul și care utilizează transportul maritim. În conformitate cu Regulamentul nr. 2006/2004 (Regulamentul privind cooperarea în materie de protecție a consumatorului - CPC), organismele naționale responsabile cu asigurarea aplicării legii pot solicita asistență reciprocă din partea omologilor lor.

În ceea ce privește transportul feroviar, Comisia a furnizat orientări suplimentare cu privire la acest subiect în orientările sale interpretative privind drepturile pasagerilor care utilizează transportul feroviar.

În ceea ce privește drepturile pasagerilor care utilizează transportul aerian, ONAA au încheiat un acord privind cooperarea transfrontalieră.

48. Structura ONAA este responsabilitatea exclusivă a statelor membre în conformitate cu regulamentele.

Comisia publică pe site-ul său denumirile ONAA competente, pe baza informațiilor furnizate de statele membre.

Răspunsul comun al Comisiei la punctele 49 și 50:

În ceea ce privește transportul cu autobuzul și autocarul, precum și transportul pe mare și pe căi navigabile interioare, pasagerii pot depune plângeri la transportator sau la ONAA. Regulamentul nu prevede o ordine cronologică în care trebuie depuse plângerile, dar permite statelor membre să prevadă obligația ca pasagerii să depună mai întâi plângerea la transportator, ONAA acționând numai în calitate de organism de apel. În total, 20 de state membre (în ceea ce privește transportul cu autobuzul și autocarul) și 21 de state membre (în ceea ce privește transportul pe mare și pe căi navigabile interioare) au ales această opțiune. Aceasta are avantajul că ONAA pot prelucra

plângerile într-un mod mai eficient și mai rapid, dat fiind că au o imagine de ansamblu mai cuprinzătoare asupra cazului, din punctul de vedere al ambelor părți<sup>2</sup>.

Comisia a recomandat adoptarea unei abordări similare în cazul celorlalte două moduri de transport: a se vedea Orientările interpretative privind drepturile pasagerilor care utilizează transportul feroviar<sup>3</sup> și Orientările interpretative privind drepturile pasagerilor care utilizează transportul aerian<sup>4</sup>.

50. A se vedea răspunsurile Comisiei la punctele 47 - 49.

52. În prezent, ONAA au obligația de a publica un raport de activitate la fiecare 2 ani, care să includă statistici privind plângerile și sancțiunile aplicate (în ceea ce privește transportul cu autobuzul și autocarul și în ceea ce privește transportul pe mare și pe căi navigabile interioare).

În sectorul feroviar, întreprinderile feroviare trebuie să includă informații privind plângerile în rapoartele lor anuale.

În sectorul aerian, Comisia a propus modificări în acest sens.

54. În ceea ce privește transportul cu autobuzul și autocarul, situația diferă în mare măsură la nivelul statelor membre. De exemplu, raportul ONAA din Germania pentru perioada 2015-2016 indică faptul că, în 2015, au fost primite în total 836 de observații scrise și 387 de observații orale în legătură cu drepturile pasagerilor care călătoresc cu autobuzul și autocarul, iar în 2016 au fost primite în total 1 269 de observații scrise și 458 de observații orale.

55. Comisia împărtășește opinia conform căreia numărul efectiv de plângeri din partea pasagerilor către transportatorii pe calea ferată, cu autobuzul și pe cale maritimă este mult mai mare decât numărul de cazuri care ajung la ONAA și că acest lucru indică faptul că majoritatea plângerilor sunt soluționate la nivelul operatorilor de transport.

57. Trebuie remarcat faptul că statele membre nu au obligația să instituie o entitate SAL (entitate competentă cu soluționarea alternativă a litigiilor) care să se ocupe numai de litigiile având ca obiect transportul de călători. De asemenea, acestea pot institui entități SAL care acoperă mai multe sectoare de vânzare cu amănuntul. În unele state membre, litigiile având ca obiect transportul de călători sunt soluționate, prin urmare, de către organismele generale privind SAL în materie de consumatori.

În temeiul Directivei 2013/11/UE (Directiva privind SAL), statele membre pot alege modelul (modelele) SAL pe care doresc să se bazeze pentru asigurarea acoperirii depline în ceea ce privește SAL pe teritoriile lor. Există modele SAL în baza cărora rezultatul procedurii SAL este obligatoriu pentru părți și altele în cazul cărora rezultatul nu este obligatoriu.

58. În vreme ce Directiva privind SAL prevede că procedurile SAL trebuie să fie gratuite sau disponibile la un tarif simbolic pentru consumatori, aceasta nu reglementează problema taxelor percepute comercianților. Statele membre trebuie să aleagă modelul SAL adecvat (cu structura corespunzătoare a costurilor pentru comercianți). La nivelul organismelor SAL care percep taxe comercianților, valoarea taxei poate varia în funcție de organismul SAL. Principalul motiv pentru

---

<sup>2</sup> [A se vedea, în ceea ce privește transportul cu autobuzul și autocarul, articolul 27 și articolul 28 alineatul (3) din Regulamentul (CE) nr. 181/2011 și raportul [COM\(2016\) 619](#) final, iar, în ceea ce privește transportul pe mare și pe căi navigabile interioare, articolul 25 și articolul 25 alineatul (3) din Regulamentul (UE) nr. 1177/2010 și raportul [COM\(2016\) 274](#) final].

<sup>3</sup> (JO C 220, 4.7.2015, p. 1, punctul 8.1.)

<sup>4</sup> (JO C 214, 15.6.2015, p. 5), a se vedea punctul 7.1 și, potrivit CJUE (cauzele C-145 și 146/15 Ruijssenaars e.a.), regulamentul nu împiedică statele membre să adopte o legislație care să oblige ONAA să adopte măsuri ca răspuns la plângerile individuale.

care nu se folosește SAL ar putea fi faptul că cererile de despăgubire bazate pe drepturi statutare sunt, în multe cazuri, simple și nu necesită o procedură SAL.

59. Deși Comisia consideră că este de dorit ca rezultatele SAL să nu fie inferioare compensației la care are dreptul pasagerul în temeiul legislației UE privind drepturile pasagerilor, aceasta recunoaște, de asemenea, faptul că soluționările pot constitui o modalitate efectivă și eficientă de a obține despăgubiri.

60. În viitor, propunerea Comisiei privind acțiunile de reprezentare [COM(2018)184] poate fi o alternativă pentru consumatori în ceea ce privește solicitarea despăgubirilor în cazul refuzului drepturilor pasagerilor, sub rezerva articolului 18 alineatul (2) din această propunere.

61. De asemenea, Comisia a furnizat pe site-ul său informații privind riscurile la care pot fi expuși pasagerii atunci când cedează drepturile lor către așa-numitele agenții de despăgubire, a se vedea [https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/2017-03-09-information-note-air-passenger-rights-on-claim-agencies\\_en.pdf](https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/2017-03-09-information-note-air-passenger-rights-on-claim-agencies_en.pdf)

63. A se vedea răspunsul Comisiei la punctul 52.

64. Informațiile referitoare la drepturile pasagerilor trebuie să fie vizibile și prezentate în mod lizibil în toate terminalele. Comisia va discuta această chestiune cu ONAA în ceea ce privește respectivele moduri de transport.

Comisia se angajează să organizeze campanii comune de sensibilizare a opiniei publice și prin intermediul rețelei ECC-Net.

66. Comisia încearcă în mod constant să îmbunătățească orientările practice furnizate pasagerilor. Printre exemple se numără site-ul Your Europe, ECC-Nets și EDCC, precum și Passenger Right App.

## **CONCLUZII ȘI RECOMANDĂRI**

67. Drepturile pasagerilor, introduse treptat de Uniunea Europeană, au contribuit cu succes la minimizarea impactului negativ al perturbării călătoriilor asupra utilizatorilor mijloacelor de transport în comun și la îmbunătățirea calității serviciilor pentru pasageri. Comisia se angajează să asigure un nivel ridicat de protecție a pasagerilor și este de părere că se impune dezvoltarea și consolidarea în continuare a acestor drepturi.

68. Comisia consideră că bunele practici referitoare la drepturile pasagerilor, astfel cum au fost înregistrate în unele țări terțe, ar putea fi analizate cu atenție, în vederea evaluării relevanței potențiale a acestora pentru UE.

69. Modurile de transport au diferite particularități, pe care legiuitorul UE le-a avut în vedere. Comisia reamintește că derogările sunt rezultatul procesului legislativ instituțional și că nu există nicio posibilitate de derogare în ceea ce privește drepturile pasagerilor care utilizează transportul aerian. Mai mult decât atât, măsurile de asigurare a drepturilor pasagerilor există și la nivel național.

### **Recomandarea 1 referitoare la îmbunătățirea coerenței cadrului privind drepturile pasagerilor din UE**

Comisia acceptă această recomandare.

Aceasta este de acord să analizeze drepturile pasagerilor pentru toate modalitățile de transport, astfel încât să stabilească cele mai bune practici.

70. Comisia consideră că drepturile pasagerilor din UE sunt protejate într-un mediu de guvernare pe mai multe niveluri. Există mai multe mecanisme pentru asigurarea unei uniformități îmbunătățite

a interpretării: orientări din partea Comisiei, cooperare între ONAA și ECC-Net și hotărâri ale CJUE.

## **Recomandarea 2 referitoare la îmbunătățirea clarității cadrului privind drepturile pasagerilor din UE**

Comisia acceptă această recomandare.

Comisia a emis deja astfel de orientări în cazul transportului feroviar și aerian. Unele dintre orientări au fost incluse în modificările/reformarea propuse a regulamentelor privind drepturile pasagerilor care utilizează transportul aerian și feroviar, pentru a sprijini asigurarea punerii în aplicare a acestora. Comisia este pregătită să ia în considerare orientări suplimentare în ceea ce privește transportul cu autobuzul și autocarul, precum și transportul pe mare și pe căi navigabile interioare.

71. Comisia a furnizat informații practice cu privire la modul de acțiune în caz de perturbare a călătoriilor, punând în evidență drepturile pasagerilor și drepturile specifice pe care le au pasagerii în anumite situații (de exemplu, site-ul Your Europe, EDCC, ECC-Net, Passenger Rights App). Cu toate acestea, este conștientă de faptul că se impune creșterea nivelului de sensibilizare a opiniei publice în acest sens. În special, Comisia va furniza informații suplimentare cu privire la modul în care pasagerii pot depune plângeri cu succes.

Cu toate acestea, principala obligație de informare în caz de perturbare revine transportatorilor înșiși. În acest context, Comisia subliniază faptul că organismele naționale responsabile cu asigurarea aplicării (ONAA) trebuie să monitorizeze periodic procesul de punere în aplicare de către transportatori.

72. Comisia evaluează posibilitățile de a pune la dispoziție mai multe informații privind perturbarea călătoriilor în contextul Directivei 2010/40/UE privind cadrul pentru implementarea sistemelor de transport inteligente, în special a serviciilor de informare cu privire la călătoriile multimodale<sup>5</sup>.

## **Recomandarea 3 referitoare la creșterea conștientizării pasagerilor**

(a) Comisia acceptă această recomandare.

Aceasta consideră că are un rol important în ceea ce privește creșterea nivelului de sensibilizare a pasagerilor și va continua să acționeze în acest domeniu. Comisia susține colaborarea în rețea a organismelor SAL, care este relevantă în special pentru drepturile pasagerilor (de exemplu, o rețea transfrontalieră a organismelor SAL a fost lansată în 2017). Continuarea cooperării privind campaniile de sensibilizare lansate de către ONAA ar putea fi avută în vedere.

(b) Comisia acceptă această recomandare, deoarece ar consolida și mai mult orientările existente. Cu toate acestea, consideră că astfel de orientări trebuie, de asemenea, să fie accesibile publicului larg și, prin urmare, va analiza dacă ar trebui incluse anumite elemente complexe, cum ar fi jurisprudența. Un model de cerere de despăgubire există deja în ceea ce privește drepturile pasagerilor care utilizează transportul aerian, iar o versiune actualizată este în curs de elaborare.

(c) Comisia acceptă această recomandare.

Comisia consideră că, în general, raportarea ONAA ar trebui îmbunătățită și armonizată. Astfel, a formulat deja sugestii în acest sens în cadrul procedurilor de reformă în desfășurare în ceea ce privește drepturile pasagerilor care utilizează transportul aerian și feroviar.

---

<sup>5</sup> Regulamentul delegat (UE) 2017/1926 al Comisiei din 31 mai 2017.

73. Comisia consideră că tratamentul diferențiat poate exista în contextul gamei largi de variabile în cazuri individuale. Aceasta face ca sarcinile ONAA să fie și mai complexe și justifică faptul că trebuie acordată o atenție suplimentară eficacității cadrului privind drepturile pasagerilor.

#### **Recomandarea 4 referitoare la îmbunătățirea eficienței cadrului privind drepturile pasagerilor din UE**

Răspunsul comun al Comisiei la literele (a)-(e):

Comisia acceptă această recomandare.

Comisia va recurge la dreptul său de inițiativă pentru a analiza și a propune soluții la provocările subzistente în ceea ce privește punerea în aplicare.

Comisia va avea în vedere integrarea sugestiilor Curții în propriile analize și în consultările cu părțile interesate în contextul viitoarelor activități.

74. Comisia este de acord că punerea în aplicare a regulamentelor trebuie să fie abordată ca o prioritate. Legislația în vigoare prevede că statele membre au obligația de a institui propriile ONAA și de a prevedea sancțiuni eficiente, proporționale și disuasive în cazul încălcării regulamentelor privind drepturile pasagerilor.

75. Comisia consideră că performanța generală a ONAA variază în funcție de acțiunile desfășurate în contextul monitorizării practicilor transportatorilor și al soluționării plângerilor individuale, precum și al capacității acestora de a sancționa transportatorii.

76. Comisia consideră că rolul său actual este de a monitoriza eficiența punerii în aplicare a cadrului existent privind drepturile pasagerilor.

Comisia nu are mandatul de a coordona punerea în aplicare a cadrului privind drepturile pasagerilor la nivelul statelor membre.

#### **Recomandarea 5 referitoare la împuternicirea suplimentară a ONAA și consolidarea mandatului Comisiei**

(a) Comisia acceptă această recomandare.

Comisia va recurge la dreptul său de inițiativă pentru a analiza și a propune soluții la provocările subzistente în ceea ce privește punerea în aplicare.

Răspunsul comun al Comisiei la litera (a) subpunctele (i)-(iv):

Comisia este de acord că se impune abordarea acestor aspecte.

(b) Comisia acceptă această recomandare.

Comisia consideră că se impun îmbunătățiri semnificative la nivelul rapoartelor prezentate de ONAA, acesta fiind un pas înainte către o mai bună punere în aplicare a drepturilor pasagerilor în întreaga Europă. Propunerile existente de modificare a cadrelor privind drepturile pasagerilor care utilizează transportul feroviar și aerian urmăresc acest scop.

Comisiei i-ar fi de folos informații suplimentare referitoare la stadiul punerii în aplicare a cadrului privind drepturile pasagerilor.

<b>Etapă</b>	<b>Data</b>
Adoptarea planului de audit / Demararea auditului	13.9.2017
Trimiterea oficială către Comisie (sau către o altă entitate auditată) a proiectului de raport	19.7.2018
Adoptarea raportului final după procedura contradictorie	3.10.2018
Primirea răspunsurilor Comisiei (sau ale altei entități auditate) în toate versiunile lingvistice	31.10.2018

PDF ISBN 978-92-847-1270-0

doi:10.2865/53309

QJ-AB-18-028-RO-N

HTML ISBN 978-92-847-1237-3

doi:10.2865/36992

QJ-AB-18-028-RO-Q

Uniunea Europeană a definit un set de drepturi ale pasagerilor în UE care sunt comune tuturor modurilor de transport public – cu autobuzul, cu trenul, cu nava și cu avionul. Curtea a examinat sfera de aplicare și de acțiune a regulamentelor pentru a determina dacă drepturile pasagerilor sunt protejate în mod eficace și dacă acestea sunt exercitate efectiv. Au fost vizitate zece state membre și au fost derulate două sondaje pentru a se examina experiențele proprii ale pasagerilor. Curtea a constatat că mulți dintre aceștia nu își cunosc suficient de bine drepturile și, adesea, nu și le exercită din cauza unor probleme legate de asigurarea respectării lor. Curtea formulează o serie de recomandări în vederea îmbunătățirii cadrului privind drepturile pasagerilor și a creșterii gradului de cunoaștere a acestora. De asemenea, Curtea oferă zece sfaturi în vederea îmbunătățirii experienței de călătorie a tuturor persoanelor.



CURTEA DE  
CONTURI  
EUROPEANĂ



Oficiul pentru Publicații

**CURTEA DE CONTURI EUROPEANĂ**  
12, rue Alcide de Gasperi  
1615 Luxembourg  
LUXEMBOURG

Tel. +352 4398-1

Întrebări: [eca.europa.eu/ro/Pages/ContactForm.aspx](https://eca.europa.eu/ro/Pages/ContactForm.aspx)

Website: [eca.europa.eu](https://eca.europa.eu)

Twitter: @EUAuditors

© Uniunea Europeană, 2018.

Pentru utilizarea sau reproducerea în orice fel a unor fotografii sau a altor materiale pentru care Uniunea Europeană nu deține drepturile de autor, trebuie să se solicite acordul direct de la deținătorii drepturilor de autor.