

COMUNICAREA COMISIEI

Orientări interpretative referitoare la Regulamentul (CE) nr. 261/2004 al Parlamentului European și al Consiliului de stabilire a unor norme comune în materie de compensare și de asistență a pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor și la Regulamentul (CE) nr. 2027/97 al Consiliului privind răspunderea operatorilor de transport aerian în caz de accidente, astfel cum a fost modificat prin Regulamentul (CE) nr. 889/2002 al Parlamentului European și al Consiliului

(2016/C 214/04)

1. INTRODUCERE

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 anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor și de abrogare a Regulamentului (CEE) nr. 295/91 ⁽¹⁾ (denumit în continuare „regulamentul”) a intrat în vigoare la 17 februarie 2005. Regulamentul stabilește un nivel minim al standardelor de calitate pentru protecția pasagerilor, adăugând o importantă dimensiune cetățenească la liberalizarea pieței aviatice.

Cartea albă privind transporturile a Comisiei, adoptată la 28 martie 2011 ⁽²⁾, menționează printre inițiativele sale necesitatea „[elaborării] unei interpretări uniforme a legislației UE cu privire la drepturile pasagerilor și o aplicare armonizată și eficientă, pentru a asigura condiții echitabile pentru industrie și un standard european de protecție pentru cetățeni”.

În completarea Cărții albe, Comisia a adoptat deja orientări interpretative referitoare la Regulamentul (CE) nr. 1371/2007 al Parlamentului European și al Consiliului privind drepturile și obligațiile călătorilor din transportul feroviar ⁽³⁾.

În ceea ce privește transportul aerian, Comunicarea Comisiei din 11 aprilie 2011 ⁽⁴⁾ a arătat că dispozițiile regulamentului erau interpretate în moduri diferite, din cauza „zonelor gri” și a lacunelor din textul în vigoare la momentul respectiv, și că punerea în aplicare a variat între statele membre. În plus, comunicarea a evidențiat faptul că este dificil pentru pasageri să își revendice drepturile.

La 29 martie 2012, Parlamentul European a adoptat o rezoluție ⁽⁵⁾ ca răspuns la comunicarea Comisiei menționată mai sus. Parlamentul European a evidențiat măsurile pe care le considera esențiale pentru recâștigarea încrederii pasagerilor, în special aplicarea corectă a normelor existente de către statele membre și transportatori, implementarea unor căi de atac simple și suficiente și furnizarea de informații exacte pasagerilor cu privire la drepturile lor.

Pentru a clarifica drepturile și pentru a asigura o mai bună aplicare a regulamentului de către transportatorii aerieni și implementarea sa de către organismele naționale de aplicare a legii, Comisia a prezentat o propunere de modificare a prezentului regulament ⁽⁶⁾. Modificările propuse țin seama, de asemenea, de impactul financiar asupra sectorului aviației și, prin urmare, includ o serie de măsuri vizând limitarea costurilor. În prezent, propunerea este în curs de examinare de către legiuitorul UE. Cu aceste orientări interpretative, Comisia nu urmărește să înlocuiască sau să completeze propunerea sa.

Pachetul „O mai bună legiferare” este unul din cele 10 domenii prioritare ale Comisiei Juncker și are misiunea de a garanta că acțiunile UE sunt eficiente în fiecare etapă a ciclului de elaborare a politicilor (planificare, punere în aplicare, evaluare și revizuire ulterioară), așa cum se întâmplă în cazul regulamentului. Un alt obiectiv al acestei Comisii este de a realiza o piață internă mai profundă și mai echitabilă. La 11 iunie 2015 ⁽⁷⁾, Comisia a declarat că va examina posibilitatea adoptării unor orientări interpretative pe termen scurt, pentru a facilita și a îmbunătăți aplicarea regulamentului și pentru a promova bunele practici. Aceasta este una dintre măsurile propuse în Comunicarea din 7 decembrie 2015 referitoare la „O strategie în domeniul aviației pentru Europa” ⁽⁸⁾.

⁽¹⁾ JO L 46, 17.2.2004, p. 1.

⁽²⁾ Foaie de parcurs pentru un spațiu european unic al transporturilor – Către un sistem de transport competitiv și eficient din punct de vedere al resurselor, COM(2011) 144 final, a se vedea pagina 23: <http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2011:0144:FIN:RO:PDF>

⁽³⁾ JO C 220, 4.7.2015, p. 1.

⁽⁴⁾ Comunicarea Comisiei către Parlamentul European și Consiliu privind aplicarea Regulamentului (CE) nr. 261/2004 de stabilire a unor norme comune în materie de compensare și de asistență a pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor (<http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2011:0174:FIN:RO:PDF>). COM(2011) 174 final.

⁽⁵⁾ Rezoluția Parlamentului European referitoare la funcționarea și aplicarea drepturilor dobândite ale persoanelor care călătoresc pe calea aerului, 2011/2150(INI), <http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?type=TA&language=RO&reference=P7-TA-2012-99>

⁽⁶⁾ 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 anulării sau 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 [COM(2013) 130 final din 13 martie 2013].

⁽⁷⁾ CONSILIUL TTE (TRANSPORTURI), 11 iunie 2015, Luxemburg.

⁽⁸⁾ COM(2015) 598 final din 7 decembrie 2015 „Comunicarea Comisiei către Parlamentul European, Consiliu, Comitetul Economic și Social European și Comitetul Regiunilor – O strategie în domeniul aviației pentru Europa”.

Jurisprudența a avut un impact decisiv asupra interpretării regulamentului. În numeroase ocazii, Curții de Justiție a Uniunii Europene (denumită în continuare „Curtea”) i s-a solicitat de către instanțele naționale să clarifice anumite dispoziții, inclusiv aspecte esențiale ale regulamentului. Hotărârile interpretative ale Curții reflectă stadiul actual al dreptului UE, care trebuie să fie pus în aplicare de autoritățile naționale. O evaluare realizată în 2010⁽⁹⁾ și o evaluare a impactului din 2012⁽¹⁰⁾ au subliniat abundența hotărârilor adoptate de Curte. Astfel, este clar că trebuie să se ia măsuri pentru a se asigura o înțelegere comună și o aplicare adecvată a regulamentului în întreaga UE.

Cu aceste orientări interpretative, Comisia își propune să explice mai clar o serie de dispoziții incluse în textul regulamentului, în special în lumina jurisprudenței Curții⁽¹¹⁾, astfel încât normele actuale să poată fi puse în aplicare într-un mod mai eficace și mai consecvent. Prezentele orientări sunt menite să abordeze problemele cel mai des evocate de organismele naționale de aplicare a legii, de pasageri și de asociațiile acestora, de Parlamentul European și de reprezentanții sectorului industrial. Ele înlocuiesc informațiile anterioare, cum ar fi întrebările frecvente și răspunsurile aferente etc., publicate pe site-ul web al Comisiei.

Orientările nu urmăresc să acopere toate dispozițiile în mod exhaustiv și nici nu creează noi prevederi legale. Trebuie, de asemenea, remarcat faptul că orientările interpretative nu aduc atingere interpretării dreptului Uniunii stabilite de Curte⁽¹²⁾.

Prezentele orientări se referă, de asemenea, la Regulamentul (CE) nr. 2027/97 al Consiliului din 9 octombrie 1997 privind răspunderea operatorilor de transport aerian în caz de accidente⁽¹³⁾, astfel cum a fost modificat prin Regulamentul (CE) nr. 889/2002 al Parlamentului European și al Consiliului⁽¹⁴⁾, precum și la Convenția pentru unificarea anumitor norme referitoare la transportul aerian internațional (Convenția de la Montreal)⁽¹⁵⁾. Regulamentul (CE) nr. 889/2002 servește unui scop dublu: pe de-o parte, alinierea legislației UE privind răspunderea transportatorilor aerieni față de pasageri și față de bagajele acestora la prevederile Convenției de la Montreal, la care UE este una dintre părțile contractante, și, pe de altă parte, extinderea aplicării normelor Convenției la serviciile aeriene oferite pe teritoriul unui stat membru.

Aceste orientări interpretative ar trebui să contribuie la garantarea unei mai bune aplicări și respectări a regulamentului.

2. DOMENIUL DE APLICARE AL REGULAMENTULUI

2.1. Domeniul de aplicare teritorial

2.1.1. Domeniul de aplicare geografic

Articolul 3 alineatul (1) din regulament limitează domeniul de aplicare al acestuia la pasagerii care pleacă de pe un aeroport situat pe teritoriul unui stat membru căruia i se aplică dispozițiile tratatului, precum și la pasagerii care pleacă de pe un aeroport situat într-o țară terță către un aeroport situat pe teritoriul unui stat membru căruia i se aplică dispozițiile tratatului dacă transportatorul aerian efectiv este un transportator din UE.

În conformitate cu articolul 355 din Tratatul privind funcționarea Uniunii Europene (TFUE), legislația UE nu se aplică țărilor și teritoriilor enumerate în anexa II la TFUE⁽¹⁶⁾. În schimb, aceste țări și teritorii sunt supuse unor regimuri speciale de asociere stabilite în conformitate cu partea a patra a TFUE. În plus, ea nu se aplică Insulelor Feroe, Insulei Man și Insulelor Anglo-Normande, în conformitate cu Actul de aderare a Danemarcei și a Regatului Unit. Prin urmare, aceste teritorii trebuie considerate țări terțe în sensul regulamentului⁽¹⁷⁾.

Pe de altă parte, în temeiul articolului 355 din TFUE, dispozițiile tratatelor se aplică departamentelor franceze de peste mări, și anume Guadelupa, Guyana Franceză, Martinica, Insula Réunion, Mayotte, precum și Saint-Martin, Azore, Madeira și Insulele Canare. Prin urmare, aceste teritorii fac parte dintr-un stat membru căruia i se aplică tratatul în sensul regulamentului.

⁽⁹⁾ Evaluarea Regulamentului (CE) nr. 261/2004, raport final, Raport principal de Steer Davies Gleave (februarie 2010).

⁽¹⁰⁾ Document de lucru al serviciilor Comisiei, Evaluare a impactului care însoțește propunerea de regulament al Parlamentului European și al Consiliului de modificare a Regulamentului (CE) nr. 261/2004 al Parlamentului European și al Consiliului de stabilire a unor norme comune în materie de compensare și asistență a pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anulării sau 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, Bruxelles, SWD(2013) 62 final din 13 martie 2013 și propunerea de regulament de modificare a Regulamentului (CE) nr. 261/2004 [COM(2013) 130 final].

⁽¹¹⁾ În text se fac în mod sistematic trimiteri clare la jurisprudența relevantă a Curții; în cazul în care nu există o astfel de trimitere, se ia în considerare interpretarea regulamentului de către Comisie.

⁽¹²⁾ A se vedea articolul 19 alineatul (1) din Tratatul privind Uniunea Europeană.

⁽¹³⁾ JO L 285, 17.10.1997, p. 1.

⁽¹⁴⁾ JO L 140, 30.5.2002, p. 2.

⁽¹⁵⁾ JO L 194, 18.7.2001, p. 39.

⁽¹⁶⁾ A se vedea anexa II la Tratatul privind funcționarea Uniunii Europene (TFUE) (http://ec.europa.eu/archives/lisbon_treaty/index_ro.htm).

⁽¹⁷⁾ Regulamentul se aplică, de asemenea, Islandei și Norvegiei în conformitate cu Acordul privind SEE și Elveției în conformitate cu Acordul dintre Comunitatea Europeană și Confederația Elvețiană privind transportul aerian (1999).

2.1.2. Conceptul de „zbor” în conformitate cu articolul 3 alineatul (1) litera (a)

Curtea a constatat că o călătorie care implică un zbor de plecare și un zbor de întoarcere nu poate fi considerată drept un singur zbor. Noțiunea de „zbor” în sensul regulamentului trebuie interpretată ca fiind formată esențialmente dintr-o operațiune de transport aerian, adică o „unitate” a acestei operațiuni de transport, efectuată de un transportator aerian care stabilește itinerariul⁽¹⁸⁾. În consecință, articolul 3 alineatul (1) litera (a) din regulament nu se aplică în cazul unei călătorii dus-întors în cadrul căreia pasagerii care inițial au avut ca punct de plecare un aeroport situat pe teritoriul unui stat membru se întorc pe acel aeroport cu un zbor operat de un transportator din afara UE, care pleacă de pe un aeroport situat într-o țară terță. Faptul că zborul de plecare și zborul de întoarcere fac obiectul unei rezervări unice nu are incidență asupra interpretării acestei dispoziții⁽¹⁹⁾.

2.1.3. Domeniul de aplicare al regulamentului în ceea ce privește compensația și/sau asistența primită într-o țară din afara UE și efectele asupra drepturilor beneficiarilor în temeiul regulamentului

Articolul 3 alineatul (1) litera (b) din regulament prevede că acesta se aplică și pasagerilor care pleacă de pe un aeroport situat în afara UE (de exemplu, într-o țară terță) și care călătoresc către UE, în cazul în care zborul este efectuat de un transportator aerian licențiat într-un stat membru al UE (transportator UE), cu excepția cazului în care au primit beneficii sau compensații și li s-a oferit asistență în țara terță respectivă.

S-ar putea pune întrebarea dacă pasagerii care zboară către UE dinspre un aeroport dintr-o țară terță beneficiază de drepturile prevăzute de regulament, în cazul în care au beneficiat deja de următoarele drepturi în temeiul legislației privind drepturile pasagerilor dintr-o țară terță:

1. beneficii (de exemplu, un cupon de călătorie) sau compensații (a căror valoare poate fi diferită de cea prevăzută în regulament); și
2. deservire (cum ar fi mese, băuturi, cazare la hotel și mijloace de comunicare).

În acest context, cuvântul „și” este important. De exemplu, în cazul în care pasagerii au beneficiat doar de unul dintre aceste două drepturi (de exemplu, beneficii și compensații în conformitate cu punctul 1), pot solicita în continuare celălalt drept (în acest caz, deservirea de la punctul 2).

În cazul în care au beneficiat de ambele drepturi la punctul de plecare, fie pe baza legislației locale, fie pe bază de voluntariat, pasagerii nu mai pot invoca alte drepturi în temeiul regulamentului. Cu toate acestea, Curtea⁽²⁰⁾ a constatat că nu se poate accepta ca un pasager să fie privat de protecția acordată de regulament doar pe motiv că acesta ar putea beneficia de o oarecare compensație în țara terță. În acest sens, transportatorul aerian efectiv ar trebui să evidențieze faptul că valoarea compensației acordate în țara terță corespunde scopului compensației garantate de regulament sau că condițiile în care sunt oferite compensațiile și asistența, precum și mijloacele de punere în aplicare a acestora sunt echivalente cu cele prevăzute de regulament.

2.2. Domeniu de aplicare material

2.2.1. Neaplicarea regulamentului pasagerilor care călătoresc cu elicopterul

În conformitate cu articolul 3 alineatul (4), regulamentul se aplică numai aeronavelor cu aripi fixe operate de un transportator aerian licențiat și, prin urmare, nu se aplică serviciilor de elicoptere.

2.2.2. Neaplicarea regulamentului pasagerilor care călătoresc gratuit sau la un tarif redus care nu este disponibil direct sau indirect publicului.

Conform articolului 3 alineatul (3), regulamentul nu se aplică pasagerilor care călătoresc gratuit sau la un tarif redus care nu este disponibil direct sau indirect publicului. Tarifele speciale oferite de transportatorii aerieni personalului lor intră sub incidența acestei dispoziții. În schimb, potrivit articolului 3 alineatul (3), regulamentul se aplică pasagerilor care călătoresc cu bilete emise ca premii pentru un program de fidelizare a pasagerilor sau pentru un alt program comercial.

2.2.3. Aplicarea în cazul transportatorilor aerieni efectivi

În conformitate cu articolul 3 alineatul (5), transportatorul aerian efectiv este cel întotdeauna responsabil pentru îndeplinirea obligațiilor în temeiul regulamentului și nu, de exemplu, un alt transportator aerian care ar fi putut să vândă biletul. Noțiunea de transportator aerian efectiv (operatorul de transport aerian) este prezentată în considerentul 7.

2.2.4. Evenimente în cazul cărora se aplică regulamentul

Regulamentul asigură protecția pasagerilor în caz de refuz la îmbarcare, anulare, întârziere, surclasare și declasare. Evenimentele respective, precum și drepturile acordate pasagerilor în cazul în care aceste evenimente au loc, sunt descrise în secțiunile de mai jos.

⁽¹⁸⁾ Cauza C-173/07, Emirates Airlines, ECLI:EU:C:2008:400, punctul 40.

⁽¹⁹⁾ Cauza C-173/07, Emirates Airlines, ECLI:EU:C:2008:400, punctul 53.

⁽²⁰⁾ Cauza C-257/14, van der Lans, ECLI:EU:C:2015:618, punctul 28.

2.2.5. Neaplicarea regulamentului în cazul călătoriilor multimodale

Călătoriile multimodale, care implică mai multe moduri de transport în cadrul unui contract de transport unic, nu sunt reglementate ca atare de regulament. Informații suplimentare în acest sens sunt furnizate în secțiunea 6.

2.2.6. Domeniul de aplicare al regulamentului în ceea ce privește Directiva privind pachetele de servicii pentru călătorii

Articolul 3 alineatul (6) și considerentul 16 din regulament prevăd că acesta se aplică, de asemenea, zborurilor efectuate în cadrul unui pachet de servicii turistice, cu excepția cazului în care un pachet de servicii turistice este anulat din alte motive decât anularea zborului. De asemenea, se precizează că drepturile acordate în temeiul regulamentului nu afectează drepturile acordate pasagerilor în temeiul Directivei privind pachetele de servicii pentru călătorii ⁽²¹⁾. Pasagerii au astfel, în principiu, drepturi în ceea ce privește atât organizatorul pachetului în conformitate cu Directiva privind pachetele de servicii pentru călătorii, cât și transportatorul aerian efectiv (operatorul de transport aerian) în temeiul regulamentului. Articolul 14 alineatul (5) din Directiva (UE) 2015/2302 privind pachetele de servicii de călătorie și formulele de călătorie asociate, care va deveni pe deplin aplicabilă la 1 iulie 2018, prevede, de asemenea, că drepturile la compensații sau la reducerea prețului în temeiul respectivei directive nu aduc atingere drepturilor pasagerilor în temeiul regulamentului, însă precizează că reducerile de preț sau compensațiile acordate în temeiul regulamentelor privind drepturile pasagerilor și în temeiul directivei respective se deduc unele din altele pentru a evita supracompensarea.

Cu toate acestea, nici regulamentul, nici directiva nu abordează chestiunea referitoare la stabilirea entității (fie organizatorul pachetului, fie transportatorul aerian efectiv) care trebuie să suporte costul obligațiilor ce se suprapun ⁽²²⁾. Soluționarea unei astfel de chestiuni va depinde de dispozițiile contractuale între organizatori și transportatori și de legislația națională aplicabilă. Orice acorduri încheiate în acest sens (inclusiv măsurile practice pentru a se evita supracompensarea) nu trebuie să afecteze în mod negativ capacitatea pasagerului de a adresa o solicitare fie organizatorului pachetului, fie transportatorului aerian și de a beneficia de drepturile corespunzătoare.

3. EVENIMENTELE DIN CARE DECURG DREPTURI ÎN TEMEIUL REGULAMENTULUI

3.1. Refuzul la îmbarcare

3.1.1. Noțiunea de „refuz la îmbarcare”

În conformitate cu articolul 2 litera (j) din regulament, „refuzul la îmbarcare” nu acoperă o situație în care există motive temeinice pentru refuzul de a transporta pasageri pe un anumit zbor deși aceștia s-au prezentat la timp pentru zbor, cum ar fi starea sănătății, cerințele de siguranță sau de securitate sau documente de călătorie necorespunzătoare. Cu toate acestea, noțiunea de „refuz la îmbarcare” se referă nu numai la cazurile de suprezervare, ci și la cazurile în care se refuză îmbarcarea din alte motive, cum ar fi motivele operaționale ⁽²³⁾.

În ceea ce privește călătoriile efectuate de persoane cu handicap sau de persoane cu mobilitate redusă, se face trimitere la articolul 4 din Regulamentul (CE) nr. 1107/2006 al Parlamentului European și al Consiliului ⁽²⁴⁾ și la orientările relevante ⁽²⁵⁾ care abordează exact aceste cazuri în „Răspuns la întrebarea 4”.

În cazul în care pasagerului îi este refuzată îmbarcarea pe zborul de întoarcere din cauza faptului că transportatorul aerian efectiv a anulat zborul de plecare și a redirecționat pasagerul pe un alt avion, aceasta ar constitui un refuz la îmbarcare și ar conduce la o compensație suplimentară din partea transportatorului aerian efectiv.

În cazul în care unui pasager care deține o rezervare incluzând un zbor dus și un zbor întors nu i se permite să se îmbarce pe zborul de întoarcere deoarece nu s-a îmbarcat pentru zborul de plecare (așa-numita „neprezentare”), aceasta nu constituie un refuz la îmbarcare în sensul articolului 2 litera (j). Același lucru este valabil atunci când unui pasager care deține o rezervare ce include zboruri consecutive nu i se permite să se îmbarce pentru un zbor deoarece nu a efectuat călătoria (călătoriile) precedentă (precedente). Aceste două situații se bazează, de obicei, pe termenii și pe condițiile legate de biletul cumpărat. Cu toate acestea, o astfel de practică ar putea fi interzisă prin legislația națională. În cazul în care zborul inițial al unui pasager care deține o rezervare confirmată este întârziat, iar călătorul este redirecționat pe un alt zbor, această situație nu constituie un refuz la îmbarcare în sensul articolului 2 litera (j).

⁽²¹⁾ Directiva 90/314/CEE a Consiliului din 13 iunie 1990 privind pachetele de servicii pentru călătorii, vacanțe și circuite (JO L 158, 23.6.1990, p. 59). Respectiva directivă este abrogată începând de la 1 iulie 2018, dată la care statele membre vor trebui să aplice măsurile naționale de transpunere a Directivei (UE) 2015/2302 a Parlamentului European și a Consiliului din 25 noiembrie 2015 privind pachetele de servicii de călătorie și serviciile de călătorie asociate, de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 și a Directivei 2011/83/UE ale Parlamentului European și ale Consiliului și de abrogare a Directivei 90/314/CEE a Consiliului (JO L 326, 11.12.2015, p. 1). Trimiterea la Directiva 90/314/CEE de la articolul 3 alineatul (6) din regulament trebuie interpretată ca o trimitere la Directiva (UE) 2015/2302, în conformitate cu articolul 29 din această din urmă directivă.

⁽²²⁾ Cu toate acestea, a se vedea, în ceea ce privește „dreptul la reparații”, articolul 13 din regulament și articolul 22 din Directiva (UE) 2015/2302.

⁽²³⁾ Cauza C-22/11, Finnair, ECLI:EU:C:2012:604, punctul 26.

⁽²⁴⁾ 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).

⁽²⁵⁾ Documentul de lucru al serviciilor Comisiei, Orientări interpretative privind aplicarea Regulamentului (CE) nr. 1107/2006 al Parlamentului European și al Consiliului din 5 iulie 2006 privind drepturile persoanelor cu handicap și ale persoanelor cu mobilitate redusă pe durata călătoriei pe calea aerului, Bruxelles 11 iunie 2012 [SWD(2012) 171 final].

În cazul în care un pasager care călătorește cu un animal de companie nu este în măsură să se îmbarce întrucât nu posedă documentația necesară pentru călătoria cu un animal de companie, această situație nu poate constitui un refuz la îmbarcare. Cu toate acestea, în cazul în care pasagerilor li se refuză îmbarcarea ca urmare a unei erori comise de personalul de la sol la verificarea documentelor de călătorie ale acestora (inclusiv a vizelor), această situație constituie un refuz la îmbarcare în sensul articolului 2 litera (j). Totuși, nu aceasta este situația în cazul în care, în conformitate cu articolul 2 litera (j), transportatorul aerian și echipajul acestuia refuză accesul unui pasager la bord din cauza unor considerente de securitate bazate pe motive întemeiate. Transportatorii aerieni ar trebui să utilizeze cât mai mult posibil baza de date Timatic a IATA și să consulte autoritățile publice (ambasadele și ministerele afacerilor externe) din țările în cauză pentru a verifica documentele de călătorie și cerințele în materie de vize (de intrare) pentru țările de destinație, în vederea prevenirii situațiilor în care pasagerilor li se refuză neîntemeiat îmbarcarea. Statele membre ar trebui să se asigure că furnizează informații complete și actualizate către IATA/Timatic în ceea ce privește documentele de călătorie, în special în ceea ce privește obligația de a deține o viză sau exonerarea de la această obligație.

3.1.2. Drepturi legate de refuzul la îmbarcare

Refuzul la îmbarcare împotriva voinței pasagerului dă dreptul la „compensație”, astfel cum este definit la articolul 7 din regulament, dreptul de a alege între rambursare, redirectionare sau o nouă rezervare la un moment ulterior, după cum se prevede la articolul 8, și dreptul la „deservire”, astfel cum este definit la articolul 9.

3.2. Anularea

3.2.1. Definiția anulării

Articolul 2 litera (l) din regulament definește „anularea” ca neefectuarea unui zbor planificat anterior pentru care s-a rezervat cel puțin un loc.

Anularea are loc, în principiu, atunci când planificarea zborului inițial este abandonată, iar pasagerii acestui zbor se alătură pasagerilor de pe un zbor care a fost de asemenea planificat, însă independent de zborul inițial. Articolul 2 litera (l) nu prevede că trebuie să existe o decizie expresă de anulare de către transportator ⁽²⁶⁾.

Pe de altă parte, Curtea ⁽²⁷⁾ consideră că, în principiu, nu se poate concluziona că a existat o întârziere a unui zbor sau o anulare pe baza afișării unei „întârzieri” sau unei „anulări” pe panourile de plecări din aeroport sau a anunțării acestora de către personalul transportatorului aerian. În mod similar, faptul că pasagerii își recuperează bagajele sau obțin noi cărți de îmbarcare nu constituie, ca regulă, un factor decisiv pentru a stabili că zborul respectiv a fost anulat. Aceste împrejurări nu au legătură cu caracteristicile obiective ale zborului ca atare și pot fi generate de diferiți factori. Curtea a evidențiat cazuri concrete în care anunțarea unui zbor ca fiind „întârziat” sau „anulat” poate fi pusă „pe seama unor erori de calificare sau a unor factori care prevalează în aeroportul în cauză ori se pot impune având în vedere durata de așteptare și necesitatea pasagerilor vizați de a petrece noaptea la hotel.”

3.2.2. Distincție între noțiunile de „anulare” și „întârziere”

Fără a aduce atingere punctului 3.3.1 de mai jos și pentru a evita ca transportatorii aerieni să prezinte un zbor ca „întârziat” în permanență în loc de „anulat”, s-a considerat util să se sublinieze distincția care trebuie făcută între o „anulare” și o „întârziere”. În practică, deși un zbor poate fi în general considerat anulat atunci când numărul zborului se schimbă, acest lucru ar putea să nu fie întotdeauna un criteriu determinant. Într-adevăr, un zbor se poate confrunta cu o întârziere atât de mare încât decolarea să aibă loc în ziua următoare celei în care era programată și, prin urmare, i se atribuie un număr de zbor adnotat (de exemplu, XX 1234a în loc de XX 1234) pentru a-l diferenția de zborul cu același număr din ziua ulterioară respectivă. Cu toate acestea, și în acest caz zborul respectiv ar putea fi considerat un zbor întârziat, nu anulat. Acest fapt ar trebui evaluat de la caz la caz.

3.2.3. Cazul unei aeronave care revine la punctul său de plecare

Noțiunea de „anulare” prevăzută la articolul 2 litera (l) din regulament acoperă și cazul unei aeronave care decolează, dar, dintr-un motiv oarecare, este ulterior obligată să revină la aeroportul de plecare, unde pasagerii aeronavei respective sunt transferați pe alte zboruri. Astfel, faptul că decolarea a avut loc, însă avionul a revenit ulterior la aeroportul de plecare fără să fi ajuns la destinația prevăzută în itinerar, are ca efect faptul că zborul, astfel cum a fost prevăzut inițial, nu poate fi considerat efectuat ⁽²⁸⁾.

3.2.4. Zbor deviat

Un zbor deviat cu care un pasager sosește în cele din urmă la un aeroport care nu corespunde aeroportului indicat ca destinație finală în conformitate cu planul inițial de călătorie al pasagerului trebuie să fie tratat în același mod ca o anulare, cu excepția cazului în care:

- pasagerului i se propune de către transportatorul aerian o redirectionare în cel mai scurt timp posibil, în condiții de transport comparabile, către aeroportul de destinație finală inițială sau către orice destinație asupra căreia s-a convenit împreună cu pasagerul și, în acest caz, zborul ar putea fi în cele din urmă considerat întârziat;

⁽²⁶⁾ Cauza C-83/10, Sousa Rodríguez și alții, ECLI:EU:C:2011:652, punctul 29.

⁽²⁷⁾ Cauzele conexe C-402/07 și C-432/07, Sturgeon și alții, ECLI:EU:C:2009:716, punctele 37 și 38.

⁽²⁸⁾ Cauza C-83/10, Sousa Rodríguez și alții, ECLI:EU:C:2011:652, punctul 28.

— aeroportul de sosire și aeroportul de destinație finală deservește același oraș sau aceeași regiune, caz în care zborul ar putea fi în cele din urmă considerat întârziat. În acest caz, prin analogie, se aplică articolul 8 alineatul (3).

3.2.5. Sarcina probei în caz de anulare

Articolul 5 alineatul (4) din regulament impune transportatorilor aerieni sarcina probei pentru a dovedi faptul că pasagerii au fost informați individual despre anularea zborului lor și când a fost făcut acest lucru.

3.2.6. Drepturi legate de anulare

Anularea unui zbor dă dreptul la rambursare, la redirectionare sau la întoarcere, astfel cum este definit la articolul 8 din regulament, dreptul la „deservire”, astfel cum este definit la articolul 9, și, în conformitate cu articolul 5 alineatul (1) litera (c), dreptul la o „compensație”, astfel cum este definit la articolul 7. Conform principiului care stă la baza articolului 5 alineatul (1) litera (c), trebuie plătite compensații în cazul în care pasagerul nu a fost informat despre anulare cu suficient timp înainte.

Cu toate acestea, transportatorul nu este obligat să plătească compensații dacă poate face dovada, în conformitate cu articolul 5 alineatul (3), că anularea este cauzată de circumstanțe extraordinare care nu au putut fi evitate în pofda adoptării tuturor măsurilor posibile ⁽²⁹⁾.

3.3. Întârzierea

3.3.1. Întârzierea la plecare

În temeiul articolului 6 alineatul (1) din regulament, în cazul în care plecarea unui zbor este întârziată, pasagerii afectați de întârzierea respectivă au dreptul la „deservire” în conformitate cu articolul 9, precum și la rambursare și la un zbor de întoarcere (retur) conform articolului 8 alineatul (1) litera (a). Principiul de bază al articolului 6 alineatul (1) este faptul că drepturile depind de durata întârzierii și de distanța de zbor. În această privință, trebuie amintit faptul că dreptul la redirectionare, astfel cum este prevăzut la articolul 8 alineatul (1) litera (b), nu intră sub incidența articolului 6 alineatul (1), deoarece se poate considera că transportatorul aerian încearcă în primul rând să rezolve problema care a cauzat întârzierea pentru a reduce la minimum inconvenientele cauzate pasagerilor.

3.3.2. „Întârziere prelungită” la sosire

Curtea a hotărât că o întârziere la sosire de cel puțin trei ore conferă aceleași drepturi în ceea ce privește compensația ca anularea ⁽³⁰⁾ (pentru mai multe detalii, a se vedea secțiunea 4.4.5 privind compensațiile).

3.3.3. Calcularea întârzierii la sosire și noțiunea de „oră de sosire”

Curtea a concluzionat că noțiunea de „oră de sosire”, utilizată pentru stabilirea duratei întârzierii suferite de pasagerii unui zbor în cazul în care sosirea este întârziată, corespunde momentului în care cel puțin una dintre ușile aeronavei se deschide, presupunând că, în momentul respectiv, pasagerilor li se permite să părăsească aeronava ⁽³¹⁾. Comisia consideră că transportatorul aerian efectiv trebuie să înregistreze ora de sosire, de exemplu, pe baza unei declarații semnate de echipajul de zbor sau de agentul de handling. Ora de sosire trebuie furnizată gratuit, la cerere, organismului național de aplicare a legii și pasagerilor, în cazul în care transportatorul aerian efectiv urmărește să se bazeze pe ora de sosire pentru a face dovada conformității cu regulamentul.

3.4. Surclasarea și declasarea

3.4.1. Definiția surclasării și a declasării

Surclasarea și declasarea sunt definite la articolul 10 alineatul (1) și, respectiv, alineatul (2) din regulament.

3.4.2. Drepturile asociate cu surclasarea și cu declasarea

În cazul surclasării, un transportator aerian nu poate pretinde nicio plată suplimentară. În cazul declasării, este prevăzută o compensație sub formă de rambursare a unui procent din prețul biletului în temeiul articolului 10 alineatul (2) literele (a)-(c) din regulament.

Definiția declasării (sau a surclasării) se aplică categoriei de transport pentru care a fost achiziționat biletul și nu se aplică niciunui avantaj oferit prin intermediul unui program de fidelizare a pasagerilor sau al unui alt program comercial oferit de un transportator aerian sau de un tour operator.

⁽²⁹⁾ În ceea ce privește circumstanțele extraordinare, a se vedea secțiunea 5.

⁽³⁰⁾ Cauzele conexe C-402/7 și C-432/07, Sturgeon și alții, ECLI:EU:C:2009:716, punctul 69. A se vedea și cauzele conexe C-581/10 și C-629/10, Nelson și alții, ECLI:EU:C:2012:657, punctul 40, și cauza C-413/11, Germanwings, ECLI:EU:C:2013:246, punctul 19.

⁽³¹⁾ Cauza C-452/13, Germanwings, ECLI:EU:C:2014:2141, punctul 27.

4. DREPTURILE PASAGERILOR

4.1. Dreptul la informare

4.1.1. Dreptul general la informare

Articolul 14 alineatul (1) din regulament prevede textul unui anunț care trebuie afișat în zona de înregistrare a pasagerilor, astfel încât să fie clar vizibil pentru aceștia. Acest anunț ar trebui să fie afișat pe suport de hârtie sau electronic în cât mai multe limbi relevante cu putință. Acest lucru trebuie făcut nu numai în zona de înregistrare a pasagerilor din aeroport, ci și la chioșcurile de ziare din aeroport și online.

În plus, atunci când un transportator aerian furnizează pasagerilor informații incorecte, înșelătoare sau parțiale cu privire la drepturile lor, fie individual, fie la modul general prin anunțuri în mass-media sau publicări pe site-ul său web, acest lucru ar trebui considerat ca fiind o încălcare a regulamentului în conformitate cu articolul 15 alineatul (2) coroborat cu considerentul 20 și poate, de asemenea, să constituie o practică comercială neloială sau înșelătoare față de consumatori, în conformitate cu Directiva 2005/29/CE a Parlamentului European și a Consiliului⁽³²⁾ privind practicile comerciale neloiale ale întreprinderilor de pe piața internă.

4.1.2. Informații care trebuie furnizate în caz de întârziere

Articolul 14 alineatul (2) din regulament prevede că un operator de transport aerian care refuză îmbarcarea sau anulează un zbor trebuie să prezinte fiecărui pasager afectat o comunicare scrisă în care sunt precizate normele de compensare și de asistență. În continuare, se prevede că „[d]e asemenea, [transportatorul] prezintă fiecărui pasager afectat de o întârziere de cel puțin două ore o comunicare scrisă echivalentă”. Cerința de a furniza pasagerilor afectați o explicație detaliată în scris a drepturilor lor se aplică astfel în mod explicit cazurilor de refuz la îmbarcare, de anulare și de întârziere. Cu toate acestea, având în vedere că o întârziere poate fi suferită la plecare, dar poate, de asemenea, să se materializeze și la destinația finală, transportatorii efectivi ar trebui să informeze în mod adecvat și pasagerii afectați de o întârziere de cel puțin trei ore la destinația lor finală. Doar în acest fel poate primi fiecare pasager informațiile corespunzătoare conform cerințelor exprese de la articolul 14 alineatul (2)⁽³³⁾. O astfel de abordare este în deplină conformitate cu hotărârea pronunțată de Curte în cauza Sturgeon⁽³⁴⁾, care a stabilit că pasagerii care suferă o întârziere de cel puțin trei ore trebuie tratați în același fel ca și pasagerii ale căror zboruri au fost anulate, în sensul dreptului la compensații în temeiul articolului 7 din regulament.

Acest lucru nu aduce atingere altor cerințe în materie de informare prevăzute de alte dispoziții din dreptul Uniunii, în special articolul 8 alineatul (2) din Directiva 2011/83/UE a Parlamentului European și a Consiliului⁽³⁵⁾ și articolul 7 alineatul (4) din Directiva 2005/29/CE privind practicile comerciale neloiale. Omiterea unor informații importante și furnizarea unor informații înșelătoare privind drepturile pasagerilor pot constitui, de asemenea, o practică comercială neloială sau înșelătoare față de consumatori în temeiul Directivei 2005/29/CE privind practicile comerciale neloiale ale întreprinderilor de pe piața internă.

4.2. Dreptul la rambursare, la redirectionare sau la o nouă rezervare în cazul refuzului la îmbarcare sau al anulării

Articolul 8 alineatul (1) din regulament impune transportatorilor aerieni obligația de a oferi pasagerilor o triplă alegere între (i) rambursarea prețului biletului⁽³⁶⁾ și, în cazul unor zboruri de legătură, un zbor de întoarcere la aeroportul de plecare în cel mai scurt timp posibil, (ii) redirectionarea către destinația finală, fie în cel mai scurt timp posibil, fie (iii) redirectionarea la o dată ulterioară, la alegerea pasagerului, în condiții de transport comparabile, sub rezerva existenței unor locuri disponibile. Ca principiu general, în cazul în care pasagerul este informat cu privire la anularea zborului și dacă este corect informat cu privire la opțiunile disponibile, alegerea oferită pasagerilor în temeiul articolului 8 alineatul (1) trebuie făcută o singură dată. În aceste cazuri, de îndată ce pasagerul a optat pentru una dintre cele trei opțiuni prevăzute la articolul 8 alineatul (1) litera (a), (b) sau (c), transportatorul aerian nu mai are nicio obligație legată de celelalte două opțiuni. Cu toate acestea, obligația de compensare se poate aplica în continuare în conformitate cu articolul 5 alineatul (1) litera (c) coroborat cu articolul 7.

⁽³²⁾ Directiva 2005/29/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 11 mai 2005 privind practicile comerciale neloiale ale întreprinderilor de pe piața internă față de consumatori și de modificare a Directivei 84/450/CEE a Consiliului, a Directivelor 97/7/CE, 98/27/CE și 2002/65/CE ale Parlamentului European și ale Consiliului și a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 al Parlamentului European și al Consiliului („Directiva privind practicile comerciale neloiale”) (JO L 149, 11.6.2005, p. 22).

⁽³³⁾ Informațiile furnizate pasagerilor cu privire la lista organismelor naționale de aplicare a legii din UE pot face trimitere la site-ul web al Comisiei, care conține toate datele de contact ale organismelor naționale de aplicare a legii.

⁽³⁴⁾ Cauzele conexate C-402/07 și C-432/07, Sturgeon și alții, ECLI:EU:C:2009:716, punctul 69.

⁽³⁵⁾ Directiva 2011/83/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 25 octombrie 2011 privind drepturile consumatorilor, de modificare a Directivei 93/13/CEE a Consiliului și a Directivei 1999/44/CE a Parlamentului European și a Consiliului și de abrogare a Directivei 85/577/CEE a Consiliului și a Directivei 97/7/CE a Parlamentului European și a Consiliului (JO L 304, 22.11.2011, p. 64).

⁽³⁶⁾ Costul biletului se rambursează pentru partea sau părțile neefectuate ale călătoriei și pentru cea sau cele deja efectuate în cazul în care călătoria nu mai servește niciunui scop în raport cu planul de călătorie inițial al pasagerului. În principiu, dacă pasagerul alege să revină la aeroportul său de plecare, partea sau părțile de călătorie efectuate deja nu mai servesc niciunui scop în raport cu planul de călătorie inițial.

Transportatorul aerian ar trebui, în același timp, să ofere posibilitatea de a alege între rambursare și redirectionare. În cazul zborurilor de legătură, transportatorul aerian trebuie, în același timp, să ofere posibilitatea de a alege între rambursare și un zbor de întoarcere pe aeroportul de plecare și redirectionare. Transportatorul aerian trebuie să suporte costurile de redirectionare sau pentru un zbor de întoarcere și trebuie să ramburseze costurile suportate de pasager pentru zbor în cazul în care transportatorul aerian nu își respectă obligația de a oferi o redirectionare în condiții de transport comparabile și cât mai curând posibil. În cazul în care transportatorul aerian nu oferă posibilitatea de a alege între rambursare și redirectionare și, în cazul zborurilor de legătură, între rambursare și un zbor de întoarcere pe aeroportul de plecare și redirectionare, ci decide unilateral să ramburseze pasagerul, acesta are dreptul și la rambursarea diferenței de preț față de noul bilet în condiții de transport comparabile.

Cu toate acestea, dacă un transportator aerian poate demonstra că, în cazul în care pasagerul a acceptat să își ofere datele personale de contact, a contactat pasagerul și a încercat să îi ofere asistența necesară în temeiul articolului 8, însă pasagerul s-a ocupat personal de asistență sau de redirectionare, transportatorul aerian poate concluziona că nu este responsabil pentru niciun fel de costuri suplimentare suportate de pasager și poate decide să nu le ramburseze.

Atunci când pasagerilor li se oferă opțiunea continuării sau redirectionării călătoriei, aceasta trebuie să aibă loc „în condiții de transport comparabile”. Comparabilitatea condițiilor de transport poate depinde de o serie de factori și trebuie să fie decisă de la caz la caz. În funcție de circumstanțe, se recomandă următoarele bune practici:

- dacă este posibil, pasagerii nu ar trebui plasați într-o clasă inferioară celei pentru care au rezervare (în cazul declasării, se aplică compensația prevăzută la articolul 10;
- redirectionarea ar trebui să fie oferită fără costuri suplimentare pentru pasager, chiar și atunci când pasagerii sunt redirectionați cu un alt transportator aerian sau pe alt mijloc de transport sau la o clasă superioară sau cu un tarif mai mare decât cel plătit pentru serviciul inițial;
- trebuie depuse eforturi rezonabile pentru a evita legăturile suplimentare;
- atunci când se utilizează un alt transportator aerian sau un alt mod de transport pentru partea de călătorie care nu a fost finalizată conform planului, durata totală a călătoriei ar trebui, dacă este posibil, să fie cât mai apropiată de durata călătoriei programate inițial în aceeași clasă sau într-o clasă superioară de transport, dacă este necesar;
- dacă sunt disponibile mai multe zboruri cu orare comparabile, pasagerii care au dreptul la redirectionare ar trebui să accepte oferta de redirectionare prezentată de transportator, inclusiv cu transportatorii aerieni care cooperează cu transportatorul efectiv;
- dacă pentru călătoria inițială s-a rezervat asistență pentru persoane cu handicap sau pentru persoane cu mobilitate redusă, asistența respectivă trebuie să fie disponibilă și pentru ruta alternativă.

Orice drept nou la compensații în conformitate cu articolul 7 se aplică zborului redirectionat acceptat în temeiul articolului 8 alineatul (1) litera (b) sau (c) dacă este, de asemenea, anulat sau întârziat la sosire (a se vedea secțiunea 4.4.11). Comisia recomandă ca opțiunile să fie explicate foarte clar pasagerilor în cazul în care urmează să fie furnizată asistență.

Dacă un pasager a rezervat separat un zbor de plecare și un zbor de întoarcere cu transportatori aerieni diferiți, iar zborul de plecare este anulat, rambursarea este prevăzută numai pentru acest zbor. Cu toate acestea, în cazul a două zboruri care fac parte din același contract, dar sunt operate de transportatori aerieni diferiți, în plus față de dreptul la compensații din partea transportatorului aerian efectiv, pasagerii ar trebui să beneficieze de două opțiuni în cazul anulării zborului de plecare: (i) să le fie rambursat integral biletul (adică ambele zboruri); sau (ii) să fie redirectionați pe un alt zbor pentru zborul de plecare.

4.3. Dreptul la deservire în eventualitatea refuzului la îmbarcare, a anulării sau a întârzierii la plecare

4.3.1. Conceptul de drept la deservire

În cazul în care pasagerul, în urma unui incident de refuz la îmbarcare, de anulare sau de întârziere la plecare, convine cu transportatorul aerian redirectionarea la o dată ulterioară în funcție de disponibilitatea pasagerului [articolul 8 alineatul (1) litera (c)], dreptul la deservire ia sfârșit. Concret, dreptul la deservire există numai atât timp cât pasagerii trebuie să aștepte redirectionarea, în condiții de transport comparabile, către destinația finală, cu prima ocazie posibilă [articolul 8 alineatul (1) litera (b)] sau un zbor de întoarcere [articolul 8 alineatul (1) litera (a) a doua liniuță].

4.3.2. Furnizarea de mese, de băuturi răcoritoare și de cazare

Scopul regulamentului este ca nevoile pasagerilor care așteaptă zborul de întoarcere sau redirectionarea să fie satisfăcute în mod corespunzător. Măsura în care se oferă deservirea trebuie să fie evaluată de la caz la caz, ținându-se seama de nevoile pasagerilor în circumstanțele relevante și de principiul proporționalității (și anume: în funcție de durata de așteptare). Prețul plătit pentru bilet sau caracterul temporar al inconvenientelor suferite nu ar trebui să afecteze dreptul la deservire.

În ceea ce privește articolul 9 alineatul (1) litera (a) (mese și băuturi răcoritoare), Comisia consideră că expresia „direct proporționale cu timpul de așteptare” înseamnă că transportatori aerieni ar trebui să ofere pasagerilor servicii adecvate care corespund duratei estimate a întârzierii și momentului zilei (sau al nopții) la care are loc întârzierea, inclusiv la aeroportul de transfer în cazul zborurilor de legătură, pentru a reduce cât mai mult posibil inconvenientele suferite de pasageri, ținând cont în același timp de principiul proporționalității. Trebuie acordată o atenție deosebită nevoilor persoanelor cu handicap sau cu mobilitate redusă și copiilor neînsoțiți.

În plus, pasagerii ar trebui să beneficieze de servicii gratuite într-un mod clar și accesibil, inclusiv prin mijloace electronice de comunicare atunci când pasagerii au acceptat să își furnizeze datele cu caracter personal. Altfel, pasagerii ar trebui să contacteze ei înșiși transportatorul aerian efectiv în caz de perturbare a călătoriei. Prin urmare, pasagerii nu ar trebui să fie lăsați să se ocupe ei înșiși de luarea măsurilor necesare, de exemplu de găsirea și de plata cazării sau a alimentelor, transportatorii aerieni efectivi fiind obligați să ofere în mod activ servicii. De asemenea, transportatorii aerieni efectivi ar trebui să se asigure, dacă este posibil, că oferă cazare accesibilă persoanelor cu handicap și căinilor însoțitori.

În cazul în care nu este oferită servicii chiar dacă ar fi trebuit, pasagerii care au trebuit să plătească pentru mese și băuturi răcoritoare, pentru cazarea hotelieră și pentru transportul între aeroport și locul de cazare și/sau servicii de telecomunicații pot obține rambursarea de către transportatorul aerian a cheltuielilor suportate, în măsura în care acestea erau necesare, rezonabile și adecvate ⁽³⁷⁾.

În cazul în care un pasager refuză servirea rezonabilă oferită de transportatorul aerian în temeiul articolului 9 și se ocupă personal de aranjamentele necesare, transportatorul aerian nu este obligat să ramburseze cheltuielile suportate de pasager, cu excepția cazului în care se prevede altfel în dreptul intern sau s-a convenit altceva în prealabil de către transportatorul aerian și, în orice caz, până la suma corespunzătoare „ofertei rezonabile” a transportatorului aerian menționate anterior, pentru a asigura tratamentul egal al pasagerilor. În plus, pasagerii ar trebui să păstreze toate chitanțele și facturile pentru cheltuielile suportate. Cu toate acestea, pasagerii nu au dreptul de a fi compensați pentru prejudiciul suferit din cauza unei lipse de servicii dacă nu au suportat cheltuieli.

În orice caz, pasagerii care consideră că au dreptul la rambursarea mai multor cheltuieli sau la compensații pentru prejudiciul suferit ca urmare a unei întârzieri, inclusiv cheltuielile, își păstrează dreptul de a își întemeia cererile pe dispozițiile Convenției de la Montreal, precum și pe articolul 3 din Regulamentul (CE) nr. 2027/97 și de a urmări transportatorul aerian în instanță prin intermediul unui tribunal național sau de a se adresa organismului național de aplicare a legii competent. În unele state membre, pasagerii ar putea să fie nevoiți să se adreseze unor entități pentru soluționarea alternativă a litigiilor în materie de consum (a se vedea punctul 7.3 de mai jos).

Trebuie amintit că, în conformitate cu considerentul 18 din regulament, servirea poate fi limitată sau refuzată în cazul în care prestarea acesteia ar putea cauza o întârziere suplimentară pasagerilor care așteaptă un zbor alternativ sau întârziat. În cazul în care un zbor este întârziat seara târziu, dar se așteaptă să plece în doar câteva ore și întârzierile în acest caz ar putea fi mult mai mari dacă pasagerii au trebuit să fie trimiși la hotel și aduși înapoi la aeroport în mijlocul nopții, transportatorul ar trebui să aibă posibilitatea de a refuza să acorde servirea. În mod similar, în cazul în care un transportator este pe punctul de a oferi bonuri valorice pentru alimente și băuturi, însă este informat că zborul este gata pentru îmbarcare, el ar trebui să aibă dreptul de a refuza servirea. În afară de aceste cazuri, Comisia este de părere că limitarea respectivă trebuie să se aplice numai în cazuri excepționale, întrucât ar trebui să se depună toate eforturile pentru a reduce inconvenientele suferite de pasageri.

Dreptul la servicii în temeiul regulamentului nu aduce atingere obligațiilor care le revin organizatorilor de pachete de călătorie în temeiul normelor privind pachetele de servicii de călătorie.

4.3.3. *Servirea în circumstanțe extraordinare sau în caz de evenimente excepționale*

În conformitate cu regulamentul, transportatorul aerian este obligat să își îndeplinească obligația de servicii chiar și atunci când anularea unui zbor se datorează unor circumstanțe extraordinare, și anume unor condiții care nu ar fi putut fi evitate chiar dacă ar fi fost luate toate măsurile rezonabile. Regulamentul nu cuprinde nicio indicație care să permită să se concluzioneze că recunoaște o categorie distinctă de evenimente „foarte extraordinare”, în plus față de „circumstanțele extraordinare” menționate la articolul 5 alineatul (3) din regulament, care ar însemna că transportatorul aerian este scutit de toate obligațiile sale, inclusiv de cele în temeiul articolului 9 din regulament, chiar și pentru o perioadă lungă de timp, mai ales ținându-se seama de faptul că pasagerii sunt deosebit de vulnerabili în astfel de circumstanțe și de evenimente ⁽³⁸⁾.

În cazul unor evenimente excepționale, scopul regulamentului este de a asigura că este furnizată o servicii adecvată, în special pentru pasagerii care așteaptă redirectionarea în temeiul articolului 8 alineatul (1) litera (b). Cu toate acestea, nu ar trebui impuse sancțiuni companiilor aeriene în cazul în care pot dovedi că au depus toate eforturile pentru

⁽³⁷⁾ Cauza C-12/11, McDonagh, ECLI:EU:C:2013:43, punctul 66.

⁽³⁸⁾ Cauza C-12/11, McDonagh, ECLI:EU:C:2013:43, punctul 30.

a respecta obligațiile care le revin în temeiul regulamentului, ținând seama de circumstanțele speciale legate de evenimente și de principiul proporționalității. Cu toate acestea, ONA (organismele naționale de aplicare a legii) ar trebui să aplice sancțiuni în cazul în care consideră că transportatorul aerian a profitat de astfel de evenimente pentru a se sustrage de la obligațiile care îi revin în temeiul regulamentului.

4.4. **Dreptul la compensație în caz de refuz la îmbarcare, de anulare, de întârziere la sosire, redirectionare și rambursare pentru declasare**

A. **Compensația în eventualitatea refuzului la îmbarcare**

4.4.1. *Compensația, refuzul la îmbarcare și circumstanțe extraordinare*

Articolul 2 litera (j) și articolul 4 alineatul (3) din regulament trebuie să fie interpretate în sensul că este datorată întotdeauna o compensație în cazul refuzului la îmbarcare, iar transportatorii aerieni nu pot să justifice în mod valabil un caz de refuz la îmbarcare și să fie scutiți de plata compensațiilor către pasageri invocând circumstanțe extraordinare ⁽³⁹⁾.

4.4.2. *Compensația, refuzul la îmbarcare și zborurile de legătură*

Pasagerii de pe zboruri de legătură trebuie să fie compensați atunci când, în cadrul unui contract de transport unic cu un itinerar care implică zboruri cu legături directe și o singură înregistrare, un transportator aerian refuză îmbarcarea anumitor pasageri pentru motivul că primul zbor inclus în rezervarea lor a suferit o întârziere imputabilă transportatorului respectiv și acesta din urmă a presupus în mod eronat că pasagerii în cauză nu vor ajunge la timp pentru a se îmbarca pe al doilea zbor ⁽⁴⁰⁾. În schimb, în cazul în care pasagerii au două bilete separate pentru două zboruri consecutive și întârzierea primului zbor înseamnă că nu se pot înregistra la timp pentru următorul zbor, transportatorii aerieni nu sunt obligați să plătească compensații. Cu toate acestea, dacă întârzierea primului zbor este mai mare de trei ore, pasagerii pot avea dreptul la o compensație de la transportatorul care operează acest prim zbor.

4.4.3. *Nivelul compensației*

Compensația este calculată în conformitate cu dispozițiile articolului 7 alineatul (1) din regulament. Aceasta poate fi redusă cu 50 % în cazul în care sunt îndeplinite condițiile prevăzute la articolul 7 alineatul (2).

B. **Compensația în eventualitatea anulării**

4.4.4. *Caz general*

Se plătesc compensații în caz de anulare, în condițiile enunțate la articolul 5 alineatul (1) litera (c) din regulament, cu excepția cazului în care anularea este cauzată de circumstanțe extraordinare care nu ar fi putut fi evitate chiar dacă ar fi fost luate toate măsurile rezonabile, în conformitate cu articolul 5 alineatul (3) (în ceea ce privește circumstanțele extraordinare, a se vedea secțiunea 5).

4.4.5. *Nivelul compensației*

Compensația este calculată în conformitate cu dispozițiile articolului 7 alineatul (1) din regulament. Aceasta poate fi redusă cu 50 % în cazul în care sunt îndeplinite condițiile prevăzute la articolul 7 alineatul (2).

C. **Compensația în eventualitatea întârzierii**

4.4.6. *„Întârzieri prelungite” la sosire*

În ceea ce privește „întârzierile prelungite”, Curtea a hotărât că pasagerii, inclusiv pasagerii zborurilor întârziate, pot suferi inconveniente similare cu cele ale pasagerilor al căror zbor este anulat, constând într-o anumită pierdere de timp ⁽⁴¹⁾. Pe baza principiului egalității de tratament, pasagerii care ajung la destinația finală cu o întârziere egală sau mai mare de trei ore au dreptul la aceleași compensații (articolul 7 ca pasagerii al căror zbor este anulat. Curtea și-a întemeiat hotărârea în special pe articolul 5 alineatul (1) litera (c) punctul (iii) din regulament, în care legiuitorul UE prevede consecințe juridice, inclusiv dreptul la compensație, pentru pasagerii al căror zbor este anulat și cărora nu li se oferă o redirectionare care să le permită să plece cel târziu cu o oră înainte de ora de plecare prevăzută și să ajungă la destinația finală în mai puțin de două ore după ora de sosire prevăzută. Curtea a dedus din aceasta că dreptul la compensație prevăzut la articolul 7 din regulament are ca scop repararea unei pierderi de timp de cel puțin trei ore. Cu toate acestea, o astfel de întârziere nu dă dreptul pasagerilor la compensație în cazul în care transportatorul aerian poate dovedi că întârzierea a fost cauzată de circumstanțe extraordinare care nu ar fi putut fi evitate chiar dacă ar fi fost luate toate măsurile rezonabile ⁽⁴²⁾ (în ceea ce privește circumstanțele extraordinare, a se vedea secțiunea 5).

⁽³⁹⁾ Cauza C-22/11, Finnair, ECLI:EU:C:2012:604, punctul 40.

⁽⁴⁰⁾ Cauza C-321/11, Rodríguez Cachafeiro și Martínez-Reboredo Varela Villamor, ECLI:EU:C:2012:609, punctul 36.

⁽⁴¹⁾ Cauzele conexate C-402/07 și C-432/07, Sturgeon și alții, ECLI:EU:C:2009:716, punctul 54.

⁽⁴²⁾ Cauzele conexate C-402/07 și C-432/07, Sturgeon și alții, ECLI:EU:C:2009:716, punctul 69.

4.4.7. *Compensații pentru sosirea cu întârziere în cazul zborurilor de legătură*

Curtea ⁽⁴³⁾ consideră că o întârziere trebuie să fie evaluată în scopul compensării prevăzute la articolul 7 din regulament, în raport cu ora de sosire prevăzută la destinația finală a pasagerului, așa cum este definită la articolul 2 litera (h) din regulament, care, în cazul zborurilor cu legătură directă, trebuie să fie înțeleasă ca destinația ultimului zbor efectuat de pasager.

În conformitate cu articolul 3 alineatul (1) litera (a), pasagerii care au pierdut o legătură din interiorul UE sau din afara UE cu un zbor care pleacă de pe un aeroport situat pe teritoriul unui stat membru ar trebui să fie îndreptățiți la compensare, în cazul în care au sosit la destinația finală cu o întârziere mai mare de trei ore. Nu este relevant dacă transportatorul aerian care operează zborurile de legătură este un transportator UE sau un transportator din afara UE.

În cazul pasagerilor care pleacă de pe un aeroport situat într-o țară terță către un aeroport situat pe teritoriul unui stat membru, care reprezintă destinația finală, în conformitate cu articolul 3 alineatul (1) litera (b), cu zboruri cu legătură directă care sunt operate în mod succesiv de transportatori UE și non-UE sau doar de transportatori UE, dreptul la compensații în cazul unei întârzieri prelungite la sosirea la destinația finală ar trebui să fie estimat numai în funcție de zborurile operate de transportatori UE.

Zborurile de legătură pierdute din cauza unor întârzieri semnificative la controalele de securitate sau din cauză că pasagerii nu au respectat timpul de îmbarcare pentru zborul lor la aeroportul de transfer nu dau dreptul la compensație.

4.4.8. *Compensații pentru sosirea cu întârziere în cazul în care pasagerul acceptă un zbor către un aeroport alternativ față de cel pentru care s-a făcut rezervarea*

În acest caz sunt datorate compensații. Ora de sosire care trebuie utilizată pentru calcularea întârzierii este ora efectivă de sosire la aeroportul pentru care s-a făcut inițial rezervarea sau o altă destinație apropiată convenită cu pasagerul în conformitate cu articolul 8 alineatul (3) din regulament. Costurile suportate pentru transportul între aeroportul alternativ și aeroportul pentru care s-a făcut inițial rezervarea sau o altă destinație apropiată convenită cu pasagerul ar trebui să fie suportate de transportatorul aerian efectiv.

4.4.9. *Nivelul compensației*

Dacă întârzierea la sosire este mai mică de patru ore în cazul unei călătorii de peste 3 500 km care implică un aeroport situat în afara UE, compensația poate fi redusă cu 50 % și se ridică, așadar, la 300 EUR ⁽⁴⁴⁾ în temeiul articolului 7 alineatul (2) din regulament.

4.4.10. *Calcularea distanței pe baza „călătoriei” pentru a stabili compensația în caz de întârziere prelungită la destinația finală.*

Cauza *Folkerts* ⁽⁴⁵⁾ face trimitere în mod explicit la conceptul de „călătorie” compusă din mai multe zboruri de legătură. „Destinația finală” este definită la articolul 2 litera (h) din regulament ca fiind destinația de pe biletul utilizat pentru înregistrare sau, în cazul zborurilor cu legătură directă, destinația ultimului zbor. În conformitate cu articolul 7 alineatul (4) din regulament, distanța pe baza căreia se stabilesc compensațiile care trebuie plătite în caz de întârziere prelungită la destinația finală ar trebui să se bazeze pe distanța „ortodromică” între locul de plecare și destinația finală, și anume „călătoria”, și nu prin adăugarea distanțelor „ortodromice” dintre diferitele zboruri de legătură relevante care compun „călătoria”.

D. *Rambursare în caz de declasare*

4.4.11. *Calcularea cuantumului*

În conformitate cu articolul 10 din regulament, rambursarea este acordată numai pentru zborul pentru care pasagerul a fost declasat, și nu pentru întreaga călătorie inclusă într-un singur bilet, care poate cuprinde două sau mai multe zboruri de legătură. Rambursarea menționată anterior ar trebui să fie plătită în termen de șapte zile.

5. CIRCUMSTANȚE EXTRAORDINARE

5.1. *Principiu*

În conformitate cu articolul 5 alineatul (3) din regulament, un transportator aerian este scutit de plata unei compensații în cazul anulării sau al întârzierii la sosire dacă poate face dovada că anularea sau întârzierea este cauzată de circumstanțe extraordinare care nu ar fi putut fi evitate chiar dacă ar fi fost luate toate măsurile rezonabile.

⁽⁴³⁾ Cauza C-11/11, *Folkerts*, ECLI:EU:C:2013:106, punctul 47.

⁽⁴⁴⁾ Cauzele conexe C-402/07 și C-432/07, *Sturgeon și alții*, ECLI:EU:C:2009:716, punctul 63.

⁽⁴⁵⁾ Cauza C-11/11, *Folkerts*, ECLI:EU:C:2013:106, punctul 18.

Pentru a fi scutit de la plata compensațiilor, transportatorul trebuie prin urmare să dovedească, în același timp:

- existența și legătura dintre circumstanțele extraordinare și întârzierea sau anularea; și
- faptul că această întârziere sau anulare nu a putut fi evitată deși transportatorul a luat toate măsurile rezonabile.

O anumită circumstanță extraordinară poate produce mai mult de o anulare sau întârziere la destinația finală, precum în cazul unei decizii care ține de gestionarea traficului aerian, astfel cum se menționează în considerentul 15 din regulament.

Ca derogare de la regula normală, și anume: plata unor compensații, care reflectă obiectivul de protecție a consumatorilor, aceasta trebuie interpretată în mod strict ⁽⁴⁶⁾. Prin urmare, toate circumstanțele extraordinare care înconjoară un eveniment, precum cele enumerate în considerentul 14, nu constituie în mod necesar motive pentru acordarea unei derogări de la obligația de a plăti compensația, ci necesită o evaluare de la caz la caz ⁽⁴⁷⁾. În cele din urmă, în cazul în care există probleme tehnice, circumstanțele extraordinare trebuie să se refere la un eveniment care îndeplinește două condiții cumulative: în primul rând, nu este inerent exercitării normale a activității transportatorului aerian în cauză; în al doilea rând, scapă de sub controlul efectiv al acestuia din cauza naturii sau a originii sale ⁽⁴⁸⁾.

Transportatorii pot oferi ca dovadă extrase din jurnalele de bord sau rapoartele privind incidentele și/sau documente și declarații externe. În cazul în care se face trimitere la astfel de dovezi în răspunsul către pasager și/sau către organismul național de aplicare a legii, acestea ar trebui, de asemenea, transmise. În cazul în care transportatorul aerian intenționează să își întemeieze cazul pe existența unor circumstanțe extraordinare, o dovadă în acest sens ar trebui furnizată gratuit de către transportatorul aerian organismului național de aplicare a legii și pasagerilor, în conformitate cu dispozițiile naționale privind accesul la documente.

5.2. Defecțiuni tehnice

Curtea ⁽⁴⁹⁾ a precizat, de asemenea, că o problemă tehnică care apare în timpul întreținerii aeronavei sau este cauzată de lipsa de întreținere a unei aeronave nu poate fi considerată „circumstanță extraordinară”. Curtea consideră că, chiar și în cazul în care o problemă tehnică care a apărut în mod neașteptat nu se datorează întreținerii deficitare și nu este depistată în timpul unei întrețineri de rutină, o astfel de problemă nu se încadrează în definiția „circumstanțelor extraordinare” atunci când este inerentă exercitării normale a activității transportatorului aerian. De exemplu, o avarie cauzată de defectarea prematură a anumitor componente ale unei aeronave poate constitui un eveniment neașteptat. Cu toate acestea, o astfel de avarie este în mod intrinsec legată de sistemul foarte complex de exploatare a aeronavei, care este operată de transportatorul aerian în condiții, în special meteorologice, adesea dificile sau chiar extreme, înțelegându-se de la sine că orice componentă a unei aeronave are o durată de viață limitată. Prin urmare, trebuie să se considere că, în cursul activității unui transportator aerian, respectivul eveniment neașteptat este inerent exercitării normale a activității transportatorului aerian ⁽⁵⁰⁾. Cu toate acestea, un defect de fabricație ascuns descoperit de către producătorul aeronavei sau de către o autoritate competentă sau avarierea cauzată aeronavei de acte de sabotaj sau de terorism s-ar califica drept circumstanțe extraordinare.

5.3. Coliziunea scării mobile cu o aeronavă

Curtea ⁽⁵¹⁾ a clarificat faptul că coliziunea scării mobile de îmbarcare cu o aeronavă nu poate fi considerată drept „circumstanță extraordinară” care exonerează transportatorul aerian de plata unei compensații în temeiul articolului 5 alineatul (3) din regulament. Scările mobile de îmbarcare sau pasarelele mobile pot fi considerate indispensabile pentru transportul aerian de pasageri și, prin urmare, transportatorii aerieni se confruntă frecvent cu situații care rezultă din utilizarea unor astfel de echipamente. Coliziunea dintre o aeronavă și o scară mobilă de îmbarcare constituie, prin urmare, un eveniment inerent exercitării normale a activității transportatorului aerian. Circumstanțele extraordinare s-ar aplica, de exemplu, în cazul în care avarierea aeronavei este cauzată de un act exterior serviciilor normale ale unui aeroport, precum un act de sabotaj sau de terorism.

5.4. Supraaglomerarea aeroporturilor din cauza condițiilor meteorologice nefavorabile

În conformitate cu considerentul 14 din regulament, cazul unui transportator aerian care este obligat să amâne sau să anuleze un zbor dintr-un aeroport supraaglomerat, din cauza condițiilor meteorologice nefavorabile, inclusiv în cazul în care aceste condiții duc la reduceri de capacitate, ar avea la bază circumstanțe extraordinare.

5.5. Măsurile rezonabile pe care poate fi de așteptat să le ia un transportator aerian în circumstanțe extraordinare

Ori de câte ori apar circumstanțe extraordinare, transportatorul aerian trebuie, pentru a fi scutit de obligația de a plăti compensații, să demonstreze că nu le-ar fi putut evita chiar dacă ar fi luat toate măsurile rezonabile în acest sens.

⁽⁴⁶⁾ Cauza C-549/07, Wallentin-Hermann, ECLI:EU:C:2008:771, punctul 17 și jurisprudența citată.

⁽⁴⁷⁾ Cauza C-549/07, Wallentin-Hermann, ECLI:EU:C:2008:771, punctul 22.

⁽⁴⁸⁾ Cauza C-549/07, Wallentin-Hermann, ECLI:EU:C:2008:771, punctul 23.

⁽⁴⁹⁾ Cauza C-549/07, Wallentin-Hermann, ECLI:EU:C:2008:771, punctul 25.

⁽⁵⁰⁾ Cauza C-257/14, van der Lans, ECLI:EU:C:2015:618, punctele 40-42.

⁽⁵¹⁾ Cauza C-394/14, Siewert, ECLI:EU:C:2014:2377, punctele 19-20.

În plus, Curtea ⁽⁵²⁾ a constatat că, potrivit articolului 5 alineatul (3) din regulament, un transportator aerian poate fi obligat să își organizeze resursele în timp util, astfel încât să fie posibil să opereze un zbor programat odată ce circumstanțele extraordinare au încetat, adică în cursul unei anumite perioade după ora de plecare prevăzută. În special, transportatorul aerian ar trebui să își rezerve o anumită perioadă de timp pentru a putea efectua zborul în integralitate, dacă este posibil, odată ce circumstanțele extraordinare au luat sfârșit. Această rezervare a unei perioade de timp se evaluează de la caz la caz. Cu toate acestea, articolul 5 alineatul (3) nu poate fi interpretat în sensul că impune, cu titlu de „măsură rezonabilă”, planificarea, în mod general și fără distincție, a unei rezerve de timp minime aplicabile în mod identic tuturor transportatorilor aerieni în toate situațiile în care survin circumstanțe extraordinare. În acest sens, resursele disponibile vor fi în general mai mari la domiciliu, comparativ cu destinațiile, ceea ce oferă mai multe posibilități de a limita impactul unor circumstanțe extraordinare. Evaluarea capacității transportatorului aerian de a opera în integralitate zborul prevăzut în noile condiții care rezultă din survenirea acestor circumstanțe trebuie efectuată astfel încât să se asigure că durata rezervei de timp nu are drept consecință faptul că transportatorul aerian ar fi determinat să facă sacrificii intolerabile în raport cu capacitățile companiei sale în momentul relevant.

În ceea ce privește defecțiunile tehnice, faptul că un transportator aerian a respectat normele minime de întreținere a unei aeronave nu poate constitui, în sine, un motiv suficient pentru a stabili că acesta a luat toate măsurile rezonabile care să îl scutească de obligația de a plăti compensații ⁽⁵³⁾.

6. COMPENSAȚII, RAMBURSARE, REDIRECȚIONARE ȘI DESERVIRE ÎN CAZUL CĂLĂTORIILOR MULTIMODALE

Călătoriile multimodale, care implică mai multe moduri de transport în temeiul unui contract de transport unic (de exemplu, o călătorie cu trenul și cu avionul vândută ca o singură călătorie), nu sunt reglementate ca atare prin regulament și nici nu intră sub incidența legislației Uniunii privind drepturile călătorilor pentru alte moduri de transport. În cazul în care un pasager pierde un zbor din cauza întârzierii unui tren, acesta beneficiază doar de drepturile la compensații și la deservire acordate prin Regulamentul (CE) nr. 1371/2007 ⁽⁵⁴⁾ în ceea ce privește călătoria cu trenul și numai dacă pasagerul a suferit întârzieri de peste 60 de minute la destinație ⁽⁵⁵⁾. În mod similar, alte dispoziții s-ar aplica în cazul pierderii unui zbor în urma întârzierii unei nave sau a unei călătorii cu autocarul în contextul unui contract unic de transport ⁽⁵⁶⁾. Cu toate acestea, organizatorii de pachete pot fi ținuti răspunzători, în temeiul Directivei 90/314/CEE sau al Directivei (UE) 2015/2302, și pentru pierderea zborurilor și pentru impactul asupra întregului pachet dacă respectiva călătorie multimodală face parte dintr-o combinație cu alte servicii de călătorie, de exemplu cazare.

7. PLÂNGERI ADRESATE ORGANISMELOR NAȚIONALE DE APLICARE A LEGII, ENTITĂȚILE SAL ⁽⁵⁷⁾ ȘI PROTECȚIA CONSUMATORILOR ÎN TEMEIUL REGULAMENTULUI CPC ⁽⁵⁸⁾

7.1. Plângeri adresate organismelor naționale de aplicare a legii

Pentru a se asigura că procedurile privind plângerile sunt tratate în mod eficient și pentru a oferi un mediu juridic sigur transportatorilor aerieni și altor entități care ar putea fi implicate, Comisia recomandă ca pasagerilor să li se sugereze să depună plângeri la organismul național de aplicare a legii din țara în care a avut loc incidentul, într-un interval de timp rezonabil, atunci când consideră că un transportator aerian le-a încălcat drepturile. Plângerile pasagerilor pe lângă un organism național de aplicare a legii ar trebui să fie depuse numai atunci când aceștia au depus deja o plângere la un transportator aerian și nu sunt de acord cu răspunsul transportatorului aerian sau în absența unui răspuns satisfăcător din partea transportatorului aerian în cauză. Comisia recomandă ca transportatorul aerian să răspundă în termen de două luni și să nu se impună restricții în ceea ce privește utilizarea uneia dintre limbile oficiale ale Uniunii Europene. Cu toate acestea, Curtea ⁽⁵⁹⁾ a considerat că, în temeiul regulamentului, organismele naționale de aplicare a legii nu sunt obligate să dea curs unor astfel de plângeri pentru a garanta, în fiecare caz, drepturile individuale ale pasagerilor. Prin urmare, un organism național de aplicare a legii nu este obligat să ia măsuri de executare împotriva transportatorilor

⁽⁵²⁾ Cauza C-294/10, Eglītis et Ratnieks, ECLI:EU:C:2011:303, punctul 37.

⁽⁵³⁾ Cauza C-549/07, Wallentin-Hermann, ECLI:EU:C:2008:771, punctul 43.

⁽⁵⁴⁾ 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).

⁽⁵⁵⁾ Articolele 17 și 18 din Regulamentul (CE) nr. 1371/2007.

⁽⁵⁶⁾ A se vedea în acest sens 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). 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).

⁽⁵⁷⁾ 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 (Directiva privind SAL în materie de consum) (JO L 165, 18.6.2013, p. 63).

⁽⁵⁸⁾ Regulamentul (CE) nr. 2006/2004 al Parlamentului European și al Consiliului din 27 octombrie 2004 privind cooperarea dintre autoritățile naționale însărcinate să asigure aplicarea legislației în materie de protecție a consumatorului („Regulamentul privind cooperarea în materie de protecție a consumatorului”) (JO L 364, 9.12.2004, p. 1).

⁽⁵⁹⁾ Cauzele conexate C-145/15 și C-146/15, Ruijsenaars și alții, ECLI:EU:C:2016:187, punctele 32, 36 și 38.

aerieni pentru a îi obliga să plătească compensația prevăzută în regulament, rolul său de sancționare, astfel cum se prevede la articolul 16 alineatul (3) din regulament, constând în măsuri care urmează să fie adoptate ca răspuns la încălcările pe care organismul le identifică în cadrul activităților sale generale de monitorizare prevăzute la articolul 16 alineatul (1). Cu toate acestea, potrivit Curții, regulamentul nu împiedică statele membre să adopte o legislație care să oblige organismul național de aplicare a legii să adopte măsuri ca răspuns la plângerile individuale în absența unor entități de soluționare alternativă a litigiilor sau a răspunsului din partea unei astfel de entități SAL, în cazul în care aceasta există. În cele din urmă, această hotărâre nu aduce atingere obligațiilor organismelor naționale de aplicare a legii de a oferi reclamanților, în conformitate cu principiul bunei administrări și în cazul în care nu există asemenea entități, un răspuns în cunoștință de cauză la plângerile depuse. Comisia consideră că bunele practici ar presupune ca pasagerii să fie informați cu privire la posibilitățile de recurs sau cu privire la alte acțiuni pe care le pot întreprinde în cazul în care nu sunt de acord cu modul în care le-a fost evaluat cazul. Pasagerul ar trebui să aibă dreptul de a decide dacă dorește să fie reprezentat de o altă persoană sau entitate.

7.2. Entitățile SAL

În plus față de plângerile în temeiul regulamentului, dacă transportatorul aerian este stabilit în UE și participă la schema SAL, pasagerii rezidenți în UE își pot prezenta de asemenea litigiile contractuale cu transportatorii aerieni stabiliți UE entităților pentru soluționarea alternativă a litigiilor (SAL) stabilite în temeiul Directivei privind SAL. În cazul în care pasagerii și-au cumpărat biletele online, ei pot, de asemenea, să transmită aceste litigii platformei SOL (soluționarea online a litigiilor) instituite prin Regulamentul privind SOL, care poate fi accesată la următoarea adresă: <http://ec.europa.eu/odr>.

În cazul în care transportatorii aerieni nu sunt obligați, în temeiul dreptului intern, să participe la procedurile în fața entităților SAL, este de dorit ca ei să se angajeze în mod voluntar să participe la procedurile relevante și să își informeze clienții în acest sens.

7.3. Mijloace suplimentare de a ajuta părțile interesate să aplice regulamentul

Există mai multe modalități de a ajuta părțile interesate să aplice regulamentul. Prima modalitate se referă la Regulamentul (CE) nr. 2006/2004 al Parlamentului European și al Consiliului⁽⁶⁰⁾ privind cooperarea în materie de protecție a consumatorului (Regulamentul CPC), care stabilește condițiile generale și un cadru de cooperare între autoritățile naționale de aplicare a legii. Cooperarea dintre aceste autorități este esențială pentru a garanta că legislația din domeniul drepturilor consumatorilor este aplicată în mod egal în cadrul pieței interne și pentru a crea condiții de concurență echitabile pentru întreprinderi. Aceasta se referă la situațiile în care sunt în joc interesele colective ale consumatorilor și conferă puteri suplimentare în materie de investigație și de executare autorităților naționale, pentru a pune capăt încălcărilor normelor de protecție a consumatorilor atunci când comerciantul și consumatorul sunt stabiliți în țări diferite. Regulamentul (CE) nr. 261/2004 privind drepturile pasagerilor aerieni face parte din anexa la Regulamentul CPC. Prin urmare, autoritățile naționale responsabile cu aplicarea Regulamentului (CE) nr. 261/2004 trebuie să îndeplinească obligațiile care le revin în temeiul Regulamentului CPC atunci când sunt în joc interesele colective ale consumatorilor într-un context transfrontalier.

În plus, pasagerii care s-au confruntat cu probleme în situații transfrontaliere pot apela la Rețeaua centrelor europene pentru consumatori⁽⁶¹⁾. Rețeaua centrelor europene pentru consumatori informează consumatorii cu privire la drepturile pe care le au în temeiul legislației europene și naționale privind protecția consumatorilor, oferă consiliere privind posibilele modalități de soluționare a plângerilor din partea consumatorilor, oferă asistență directă pentru a soluționa plângerile pe cale amiabilă cu comercianții și redirecționează consumatorii către un organism corespunzător dacă rețeaua nu îi poate ajuta. De asemenea, pasagerii se pot adresa organizațiilor naționale ale consumatorilor pentru informații și asistență directă în temeiul regulamentului.

8. INTRODUCEREA UNOR ACȚIUNI ÎN TEMEIUL REGULAMENTULUI

8.1. Jurisdicția în care poate fi introdusă acțiunea în temeiul regulamentului

Pentru zborurile dinspre un stat membru spre alt stat membru, efectuate în temeiul unui contract încheiat cu un singur transportator aerian, care este transportatorul aerian efectiv, poate fi introdusă o cerere pentru acordarea de compensații în temeiul regulamentului, la alegerea reclamantului, pe lângă instanța care are competență în locul de plecare sau de sosire, conform contractului de transport⁽⁶²⁾, în aplicarea Regulamentului (CE) nr. 1215/2012 al Parlamentului European și al Consiliului („Regulamentul Bruxelles I”) ⁽⁶³⁾. În conformitate cu articolul 4 alineatul (1) din Regulamentul Bruxelles I, pasagerii își păstrează, de asemenea, opțiunea de a aduce problema în fața instanțelor din statul în care pârâtul (transportatorul aerian) își are sediul.

⁽⁶⁰⁾ A se vedea nota de subsol 58.

⁽⁶¹⁾ http://ec.europa.eu/consumers/solving_consumer_disputes/non-judicial_redress/ecc-net/index_en.htm

⁽⁶²⁾ Cauza C-204/08, Rehder, ECLI:EU:C:2009:439, punctul 47.

⁽⁶³⁾ Regulamentul (UE) nr. 1215/2012 al Parlamentului European și al Consiliului din 12 decembrie 2012 privind competența judiciară, recunoașterea și executarea hotărârilor în materie civilă și comercială (JO L 351, 20.12.2012, p. 1).

8.2. Termenul-limită de introducere a acțiunii în temeiul regulamentului

Regulamentul nu stabilește termene-limită de introducere a acțiunilor în justiție în instanțele naționale. Această chestiune ține de legislația națională a fiecărui stat membru privind prescripția. Termenul de prescripție de doi ani prevăzut de Convenția de la Montreal nu este relevant pentru acțiunile introduse în temeiul regulamentului și nu aduce atingere legislațiilor naționale ale statelor membre, deoarece măsurile compensatorii prevăzute de regulament nu intră în domeniul de aplicare al convenției, acestea fiind menite să remedieze inconvenientele suferite de pasageri, rămânând în același timp suplimentare față de sistemul de despăgubire prevăzut de convenție. Prin urmare, termenele-limită pot varia între statele membre ⁽⁶⁴⁾.

9. RĂSPUNDEREA TRANSPORTATORILOR AERIENI ÎN TEMEIUL CONVENȚIEI DE LA MONTREAL

Convenția pentru unificarea anumitor norme referitoare la transportul aerian internațional, cunoscută sub denumirea de „Convenția de la Montreal”, a fost semnată la Montréal la 28 mai 1999. Uniunea Europeană este parte contractantă la respectiva convenție ⁽⁶⁵⁾ și unele dintre dispozițiile sale au fost transpuse în legislația Uniunii prin Regulamentul (CE) nr. 2027/97, astfel cum a fost modificat prin Regulamentul (CE) nr. 889/2002. Aceste norme fac parte dintr-un set de măsuri care vizează protejarea drepturilor pasagerilor aerieni în Uniunea Europeană, împreună cu Regulamentul (CE) nr. 261/2004.

— Compatibilitatea dintre regulament și Convenția de la Montreal:

- Curtea ⁽⁶⁶⁾ a confirmat că cerințele de a oferi compensații pentru întârzierea la sosire și asistență în caz de întârziere la plecare sunt compatibile cu Convenția de la Montreal. În această privință, Curtea consideră că pierderea de timp inerentă unei întârzieri a zborului constituie un „inconvenient”, mai degrabă decât un „prejudiciu” pe care vizează să îl abordeze convenția de la Montreal. Un astfel de raționament s-ar întemeia pe constatarea că o întârziere prea îndelungată va cauza în primul rând un inconvenient aproape identic pentru toți pasagerii, iar regulamentul prevede compensații standardizate și imediate, în timp ce Convenția de la Montreal prevede căi de atac care necesită o evaluare de la caz la caz a amplitudinii prejudiciilor cauzate și nu poate face decât obiectul unor compensații acordate ulterior pe o bază individuală. Prin urmare, regulamentul are întâietate față de Convenția de la Montreal. Așadar, obligația de a compensa pasagerii ale căror zboruri sunt întârziate în temeiul regulamentului nu intră în domeniul de aplicare al convenției, ci rămâne adițională sistemului pentru compensații prevăzut de aceasta.
- Regulamentul (CE) nr. 2027/97 se aplică numai pasagerilor care călătoresc cu un „transportator aerian”, și anume o întreprindere de transport aerian cu licențe de operare valabile ⁽⁶⁷⁾ în sensul articolului 2 alineatul (1) litera (b) din acest regulament.
- În conformitate cu articolul 17 din Convenția de la Montreal, un pasager este o persoană care a fost transportată în baza unui „contract de transport” în sensul articolului 3 din convenția menționată, chiar și în cazul în care nu a fost emis un document de transport individual sau colectiv ⁽⁶⁸⁾.
- Articolul 22 alineatul (2) din Convenția de la Montreal ar trebui citit în coroborare cu articolul 3 alineatul (3) din aceeași convenție și interpretat în sensul că dreptul la compensație și limitarea răspunderii transportatorului la 1 131 drepturi speciale de tragere (DST) în caz de distrugere, pierdere, deteriorare sau întârziere a bagajelor se aplică, de asemenea, unui pasager care pretinde respectiva compensație ca urmare a distrugerii, pierderii, deteriorării sau întârzierii bagajelor înregistrate în numele altui pasager, cu condiția ca bagajul să conțină efectiv obiectele personale ale primului pasager. Prin urmare, fiecare pasager afectat de distrugerea, pierderea, deteriorarea sau întârzierea bagajelor înregistrate în numele altcuiva are dreptul la o compensație în limita a 1 131 DST, în cazul în care acesta dovedește că obiectele sale personale se aflau într-adevăr în bagajele înregistrate. Este la latitudinea fiecărui pasager afectat de a demonstra acest lucru în mod satisfăcător în fața unui judecător național, care poate lua în considerare faptul că pasagerii sunt membri ai aceleiași familii, și-au cumpărat bilete împreună sau au călătorit împreună ⁽⁶⁹⁾.
- Articolul 22 alineatul (2) din Convenția de la Montreal, care stabilește limita răspunderii transportatorului aerian pentru prejudiciul rezultat, între altele, din pierderea bagajelor, include atât daunele materiale, cât și daunele morale ⁽⁷⁰⁾. Acest articol se aplică, de asemenea, în cazul distrugerii, pierderii, deteriorării sau întârzierii în transport

⁽⁶⁴⁾ Cauza C-139/11, Cuadrench Moré, ECLI:EU:C:2012:741, punctul 33.

⁽⁶⁵⁾ Decizia 2001/539/CE a Consiliului din 5 aprilie 2001 privind încheierea de către Comunitatea Europeană a Convenției pentru unificarea anumitor reguli referitoare la transportul aerian internațional (Convenția de la Montreal) (JO L 194, 18.7.2001, p. 39).

⁽⁶⁶⁾ Cauza C-344/04, IATA și ELFAA, ECLI:EU:C:2006:10, punctele 43, 45, 46 și 47 și cauzele conexate C-402/07 și C-432/07, Sturgeon și alții, ECLI:EU:C:2009:716, punctul 51.

⁽⁶⁷⁾ Cauza C-240/14, Prüller-Frey, ECLI:EU:C:2015:567, punctul 29.

⁽⁶⁸⁾ Cauza C-6/14, Wucher Helicopter, ECLI:EU:C:2015:122, punctele 36-38.

⁽⁶⁹⁾ Cauza C-410/11, Espada Sanchez, ECLI:EU:C:2012:747, punctul 35.

⁽⁷⁰⁾ Cauza C-63/09, Axel Walz, ECLI:EU:C:2010:251, punctul 39.

a scaunelor cu roțile sau a altor echipamente de mobilitate ori dispozitive de asistență înregistrate, conform definiției de la articolul 2 litera (a) din Regulamentul (CE) nr. 1107/2006. Răspunderea transportatorului în acest caz este limitată la suma menționată la paragraful precedent, cu excepția cazului în care pasagerul a dat, la momentul în care bagajul înregistrat a fost predat transportatorului, o declarație specială de interes privind livrarea la destinație și a plătit o sumă suplimentară, dacă situația impune acest lucru.

- Cu privire la interpretarea articolelor 19, 22 și 29 din Convenția de la Montreal, Curtea ⁽⁷¹⁾ a considerat că un transportator aerian poate fi ținut răspunzător în temeiul Convenției de un angajator, în cazul în care prejudiciul a rezultat dintr-o întârziere a zborurilor pe care angajații săi au fost pasageri. Prin urmare, convenția ar trebui să fie interpretată în sensul că se aplică nu numai pentru prejudiciile cauzate pasagerilor înșiși, ci și pentru prejudiciul suferit de un angajator cu care s-a încheiat o tranzacție pentru transportul internațional al unui pasager. În hotărârea sa, Curtea a adăugat că transportatorilor aerieni li se garantează, totuși, faptul că răspunderea lor nu poate fi angajată peste limita aplicabilă pentru fiecare pasager, astfel cum a fost instituită prin convenție, înmulțită cu numărul de angajați/pasageri în cauză.
- În cazul unei cereri de reparare a unui prejudiciu care intră sub incidența articolului 19 din Convenția de la Montreal, pasagerii au posibilitatea de a alege între mai multe instanțe stabilite prin convenție în conformitate cu articolul 33: instanța de domiciliu a transportatorului sau a locului principal de desfășurare a activității acestuia sau a locului în care acesta are sediul prin care s-a încheiat contractul, sau în fața instanței de la locul de destinație. În acest caz, nu are importanță dacă acest loc este situat pe teritoriul UE, întrucât această jurisdicție se întemeiază pe convenția la care UE este parte.

⁽⁷¹⁾ Cauza C-429/14, Air Baltic Corporation AS, ECLI:EU:C:2016:88, punctele 29 și 49.

ANEXĂ

Competența ONA din UE în contextul întârzierii prelungite la sosirea la destinația finală a zborurilor cu legături directe.*Contextul juridic:*

1. C-11/11, ECLI:EU:C:2013:106, „Folkerts” ⁽¹⁾

„33. Având în vedere că, în ceea ce privește zborurile întârziate, această neplăcere se materializează la sosirea la **destinația finală**, Curtea a statuat că o întârziere trebuie să se aprecieze, în ceea ce privește compensația prevăzută la articolul 7 din Regulamentul (CE) nr. 261/2004, în raport cu ora de sosire prevăzută **la această destinație** (a se vedea Hotărârile citate anterior Sturgeon e.a, punctul 61, și Nelson și alții, punctul 40).

34. Noțiunea «destinație finală» este definită la articolul 2 litera (h) din Regulamentul (CE) nr. 261/2004 ca fiind **destinația de pe biletul prezentat la ghișeu de înregistrare a pasagerilor sau, în cazul zborurilor cu legătură directă, destinația ultimului zbor**.

35. Rezultă de aici că, în cazul unui zbor cu legătură directă, în vederea acordării compensației forfetare prevăzute la articolul 7 din Regulamentul (CE) nr. 261/2004, **se ia în considerare doar întârzierea constatată față de ora de sosire prevăzută la destinația finală**, înțelesă ca destinație a ultimului zbor efectuat de pasagerul în cauză.”

2. Regulamentul (CE) nr. 261/2004, articolul 16 Încălcări

„(1) Fiecare stat membru desemnează un organism responsabil de aplicarea prezentului regulament în ceea ce privește **zborurile de pe aeroporturile situate pe teritoriul lor și zborurile dintr-o țară terță spre aceste aeroporturi**. În cazul în care este necesar, acest organism adoptă măsurile necesare pentru a asigura respectarea drepturilor pasagerilor. Statele membre notifică Comisiei organismul desemnat în conformitate cu prezentul alineat.

(2) Fără a aduce atingere articolului 12, fiecare pasager poate adresa o plângere oricăruia din organismele desemnate în conformitate cu alineatul (1) sau oricărui alt organism competent desemnat de către un stat membru, în legătură cu o presupusă nerespectare a prezentului regulament în oricare aeroport situat pe teritoriul unui stat membru sau privind orice zbor dintr-o țară terță spre un aeroport situat pe acest teritoriu. (.)”

*Exemple posibile (2):**Avertisment:*

- Această listă de exemple ar putea să nu fie exhaustivă și se bazează pe faptul că astfel de itinerarii, care implică unul sau mai multe zboruri cu legătură directă ce fac parte dintr-un contract de transport unic, sunt efectuate de transportatorii aerieni în cauză, în conformitate cu articolul 3 din regulament și sunt permise în temeiul unor acorduri existente privind serviciile aeriene, încheiate între statele membre ale UE și/sau de UE cu țări terțe.
- Aceste exemple iau în considerare doar situațiile „în cazul zborurilor cu legătură directă, (.) doar întârzierea constatată față de ora de sosire prevăzută la destinația finală”.
- Se presupune că întârzierea prelungită la destinația finală se datorează numai pierderii unei legături, nefiind avut în vedere niciun alt tip de incidente și neaplicându-se nicio circumstanță extraordinară.

Călătoria 1: Plecare dintr-un stat membru al UE A (zborul 1), transfer într-un stat membru al UE B către o destinație finală din UE C (zborul 2).

În conformitate cu articolul 16 alineatul (1), ONA competent este cel al statului membru B. Valoarea compensației se calculează pe baza întregii călătorii.

Călătoria 2: Plecare dintr-un stat membru al UE A (zborul 1), transfer pe un aeroport dintr-o țară terță spre o destinație finală dintr-o altă țară terță (zborul 2).

În conformitate cu articolul 16 alineatul (1), ONA competent este cel al statului membru A. Valoarea compensației se calculează pe baza întregii călătorii.

Călătoria 3: Plecare dintr-o țară terță (zborul 1 operat de un transportator UE), transfer într-un stat membru al UE A către o destinație finală dintr-un stat membru al UE B (zborul 2).

În conformitate cu articolul 16 alineatul (1), ONA competent este cel al statului membru A. Valoarea compensației se calculează pe baza întregii călătorii.

⁽¹⁾ Cele mai relevante aspecte sunt evidențiate cu caractere aldine.

⁽²⁾ UE (Uniunea Europeană), SM (statul membru), ONA (organismul național de aplicare a legii)